

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Уральский государственный педагогический университет»  
Институт музыкального и художественного образования  
Кафедра художественного образования

Разгулина Ольга Олеговна

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА  
ХУДОЖЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ В ДЕТСКОЙ ШКОЛЕ  
ИСКУССТВ**

Диссертация на соискание академической степени магистра  
Направление «44.04.01 – Педагогическое образование» Магистерская  
программа «Менеджмент в искусстве и художественном  
образовании»

Допустить к защите  
Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_  
Н.Ю. Перевышина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Магистрант:

\_\_\_\_\_  
Научный руководитель:  
кандидат педагогических наук,  
доцент Н.Л. Шевелева  
\_\_\_\_\_

Руководитель ОПОП

\_\_\_\_\_  
подпись

Екатеринбург 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ.....  | 3  |
| ГЛАВА 1. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ<br>ХУДОЖЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ .....   | 12 |
| 1.1. Качество образования в ракурсе государственной политики .....   | 12 |
| 1.2. Роль независимой оценки в развитии качества художественного<br>образования .....  | 20 |
| 1.3. Основные критерии и показатели качества в детских школах<br>искусств .....  | 26 |
| Выводы по гл. 1 .....  | 37 |
| ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРА-<br>ЗОВАНИЯ В ДЕТСКИХ ШКОЛАХ ИСКУССТВ .....  | 38 |
| 2.1. Анализ деятельности МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств<br>№ 10» .....   | 38 |
| 2.2. Организация и проведение независимой оценки качества образования в<br>МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств №10 .....            | 43 |
| 2.3. Бенчмаркинг-исследование МБУДО «Детская музыкальная школа<br>города Лесной» и МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа<br>искусств № 10..... | 50 |
| 2.4. Результаты опытной работы.....  | 54 |
| Выводы по гл. 2 .....  | 56 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....  | 57 |
| БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....  | 61 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ.....  | 68 |
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b>  |    |

В любом историческом периоде, в любой стране художественная культура традиционно являлась областью самосовершенствования человека, способом самопознания и воплощения духовных и нравственных ценностей. Бесспорным можно считать тот факт, что художественное образование является важнейшим элементом формирования гармонически развитой, творческой личности.

Возрастание динамики в современном обществе диктует совершенно особые требования к художественному воспитанию детей и подростков. Избыточное количество информации, развитие технологий может привести к «культурному вакууму» в жизни общества, а массовая культура, неизбежно заполняющая собой образующуюся пустоту, способна негативно воздействовать на развивающуюся личность ребенка [3]. В таких условиях художественное образование детей и подростком становится первостепенной задачей государства в целом.

Художественное образование, основанное на искусстве и творчестве, является одним из основных факторов развития духовно-нравственной, культурной личности, способной не только понимать художественные ценности, но и сохранять и преумножать их путем личной творческой деятельности.

Дополнительное образование детей и подростков в сфере культуры способно решить сразу несколько важнейших воспитательных и образовательных задач, что обусловлено его особенностями:

- дополнительное образование имеет индивидуальный характер, основанный на персональном подходе к каждому учащемуся;
- межличностные отношения между учащимся и преподавателем строятся на основе творческого взаимодействия;
- позволяет учитывать способности, потребности и особенности детей в образовательном процессе и творческой деятельности;

- имеет практико-ориентированный характер, что позволяет в будущем получить профессию в области искусства;
- решает проблему досуга и проведения свободного времени ребенком.

Значение дополнительного образования усиливается и тем, что творческий потенциал ребенка не может быть в полной мере реализован в системе общего школьного образования.

Художественное образование, выступая в качестве дополнительного, способно не только удовлетворить потребность детей в дополнительных сферах развития, но и создать условия для эмоционально комфортной обстановки, в которой возможно развитие культурного потенциала и творческих способностей.

Художественное образование имеет огромное значение не только в воспитании детей, но и для общества в целом. Приобщение к ценностям мировой культуры не только способствует воспитанию духовно-нравственной личности, но и позволяет лучше понимать преемственность прошлого и современности.

В настоящее время вопросам качества дополнительного образования детей уделяется большое внимание на государственном уровне. Система дополнительного художественного образования, равно как и общего, ориентирована на инновационное развитие общества. Это регулируется государственной программой Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы», в которой одна из целей звучит как: «развитие потенциала молодого поколения в интересах инновационного социально ориентированного развития страны» [13].

Удовлетворение запросов общества является основной целью оказания социальных услуг в сфере культуры, образования, медицины. И, хотя степень удовлетворенности заинтересованных лиц не является единственным показателем качества оказываемых услуг, но, тем не менее, служит весьма значимым критерием. До начала XXI века потребители социальных услуг не

имели возможности серьезно влиять на их качество, однако, в последнее десятилетие наметились положительные изменения в решении этого вопроса. Появившиеся в сфере художественного образования новые формы обучения, инновационные технологии, здоровая конкуренция среди образовательных организаций предоставили возможность полнее удовлетворять потребности общества в новых видах образовательных услуг и влиять на качество образования.

Быстро меняющиеся потребности потребителей подтолкнули образовательные организации к реформированию старых систем обучения, внедрению новых учебных предметов, а также расширению спектра дополнительных платных образовательных услуг. Внедрение дополнительных предпрофессиональных образовательных программ серьезно изменило мнение родителей обучающихся об обучении в детских школах искусств; многие из них стали ориентироваться на продолжение образования своих детей в области культуры и искусства.

Изменения, произошедшие в обществе и сфере образования, породили проблему, выразившуюся в отсутствии адекватной системы оценки качества образования в сфере культуры. Система оценки качества художественного образования в настоящее время находится в стадии формирования, поскольку не существует единого концептуально-методологического подхода к проблеме, а также отсутствует стандартизированный инструментарий.

Отдельным аспектом данной проблемы является ее масштабность, поскольку оценка качества образования должна быть организована не только со стороны образовательной системы, но и со стороны общества в целом, а также независимых структур, способных произвести эту оценку. Сочетание внутренней и внешней оценки качества способно сделать управление качеством образования более эффективным, а результат обучения более качественным.

Согласно Федеральному закону № 273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации» органы местного самоуправления с участием общественных организаций вправе формировать общественные советы по проведению независимой оценки качества образовательных организаций. Такие общественные советы создаются для проведения экспертизы качества образования с целью его повышения и для установления обратной связи между образовательной организацией и потребителями образовательных услуг [53].

Независимая оценка качества образования позволяет выявить сильные и слабые стороны с позиции потребителя, а также произвести объективный конкурентный анализ качества образования. Такая оценка позволяет провести не только диагностику, планирование и прогнозирование деятельности, но и вполне может стимулировать ее, поскольку позволяет руководству учреждения взглянуть под новым углом на давно сложившуюся и привычную ситуацию.

В Федеральном законе № 273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации» в общих чертах определены критерии независимой оценки качества образования: «...оценка качества образовательной деятельности организаций проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» [53]. Можно отметить, что независимая оценка ставит главной целью не оценку результатов обучения и показателей конкурсной деятельности, а тех факторов, которые плохо поддаются количественному анализу и потому не используются государственными институтами контроля, лицензирования и аккредитации. Л.И. Лурье отмечает: «Нельзя сущностные, качественные свойства педагогического труда переложить на сухой язык цифр. Это касается не только представлений о

том, какого человека можно считать образованным, но и образовательной среды, в которой он возвращается»[25]. Действительно, невозможно подсчитать, сколько душевных сил вкладывает преподаватель в своего воспитанника, не поддаются исчислению и восторги детей, получивших свои первые награды, но именно независимая оценка способна учесть в результатах обследования удовлетворенность детей и их родителей результатами обучения, а также качеством образовательной среды в целом.

Привлечение к оценке родителей и иных законных представителей обучающихся является одной из важных составляющих независимой оценки качества образования. Анкетирование, опросы и иные формы мониторинга позволяют получать информацию напрямую от потребителей образовательных услуг, что помогает сделать объективную оценку качества и установить эффективную систему обратной связи.

Огромным плюсом независимой оценки качества можно назвать ее рекомендательную, а не карающую функцию. В Федеральном законе № 273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации» указано: «Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность»[53]. Таким образом, проведение экспертизы не является для образовательного учреждения стрессовой ситуацией, а расценивается скорее как вспомогательное средство для эффективного менеджмента.

Результаты независимой оценки качества служат основой для составления общедоступных рейтингов образовательных учреждений, позволяющих произвести их эффективное сравнение, что, безусловно, помогает физическим лицам - основным потребителям образовательных услуг сделать свой выбор,

основываясь не только на устных рекомендациях друзей и знакомых, но и на основании объективных данных, собранных компетентным сообществом.

Таким образом, на основании выделенных ранее проблем, можно сформулировать следующие **противоречия**:

- между социальным заказом общества на повышение качества дополнительного образования детей и отсутствием соответствующего этому заказу единства подходов и взглядов на качество художественного образования контролирующих органов, образовательных учреждений и родительского сообще-

ства;

- между необходимостью проведения независимой оценки качества дополнительного образования детей и отсутствием механизма вовлечения в этот процесс всех участников образовательного процесса и заинтересованных сторон;

- между разработанностью методических подходов оценки качества в других сферах деятельности и недостаточно проработанными методиками оценки качества в сфере дополнительного образования в области искусства.

Несмотря на то, что независимая оценка качества художественного образования практикуется уже на протяжении пяти лет, до сих пор отсутствует четкая методика ее проведения в системе дополнительного образования, а также отсутствуют механизм и критерии оценки, которые в равной степени удовлетворяли бы общественность и образовательные учреждения. Таким образом, обозначенные выше противоречия выявили проблему организации независимой оценки качества художественного образования в детских школах искусств, а также выявили актуальность исследования в области организации такой оценки. На основании выявленных противоречий и проблемы сформулирована тема исследования: «Независимая оценка как фактор повышения качества художественного образования в детской школе искусств».



**Целью исследования** является разработка механизма независимой оценки качества в детской школе искусств.

**Объектом исследования** является независимая оценка качества дополнительного образования детей.

**Предметом исследования** является положение о независимой оценке качества художественного образования в детских школах искусств.

**Гипотеза исследования** - независимая оценка качества образования действительно будет являться ресурсом повышения качества образования, в том случае, если она будет рассматриваться как система, имеющая внешнюю и внутреннюю составляющую с четкими и универсальными критериями.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1) Произвести анализ нормативно-правовой основы независимой оценки качества образования используемых методов и подходов независимой оценки качества образования в детских школах искусств.

2) Выявить основные критерии и показатели качества образования в детских школах искусств.

3) Провести бенчмаркинговое исследование, с целью определения результативных методов повышения качества образования.

4) Разработать механизм проведения независимой оценки качества в детских школах искусств в соответствии с нормативными требованиями.

**Теоретико – методологическую основу исследования** составили:

- законодательные и нормативные документы правительства Российской Федерации, по независимой оценке качества образования;
- в рамках педагогических технологий вопросам контроля и оценки качества обучения уделяли внимание П. Ф. Анисимов, Г. К. Селевко, Э. Б.

Каинова, Т. Г. Касьяненко и др. В работах зарубежных исследователей Р. Коулз, Б.

Мэнсфилда, Х.-Г. Хоффмана освещались отдельные вопросы оценки качества.

- теоретические и концептуальные положения о качестве образования, его оценке (Ю. П. Адлер, В. П. Беспалько, В.А. Болотов, А.М. Моисеев, А. Т. Глазунов, В.П. Панасюк, М. М. Поташник, С.Е. Шишова, Н.Б. Фомина и др.);

- теоретические основы, критерии и показатели независимой оценки, принципы, механизмы и методики разработки диагностических материалов (И.А. Волошина, Н. Д. Машукова, А. А. Муравьева, О. Н. Олейникова и др.).

Для реализации цели и задач исследования использовался комплекс **методов:**

*теоретические* - анализ научной литературы по проблеме исследования, изучение нормативных документов связанных с проведением независимой оценки качества образования;

*эмпирические* - опытно-поисковая работа, анализ, классификация, систематизация, изучение документации МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»

### **Научная новизна исследования**

1) Создано положение о независимой оценке качества художественного образования в детской школе искусств.

2) Разработаны критерии оценки качества художественного образования.

### **Теоретическая значимость исследования:**

1) Определены базовые понятия содержания независимой оценки качества образования. Теоретически доказана необходимость проведения независимой оценки качества художественного образования.

2) Разработаны требования к механизму независимой оценки качества образования.

### **Практическая значимость исследования**

1) Предложены критерии оценки качества образования, способные сделать систему оценивания эффективным инструментом повышения качества образования.

2) Разработаны инструментарий для проведения независимой оценки качества образования.

### **Положения, выносимые на защиту.**

1. В современных условиях понятие «качество образования» позволяет привести систему художественного образования в соответствие с новыми общественными требованиями.

2. В постоянно изменяющихся условиях система управления качеством образования становится основой, обеспечивающей личностно - ориентированный стиль обучения и воспитания учащихся, содержательную деятельность субъектов системы в целом.

3. Стратегия управления качеством образования в детских школах искусств связана с решением задачи становления системы управления, способной обеспечить единство культурного пространства, удовлетворять потребности и интересы субъектов образования и реализовать социальный заказ общества.

**Апробация** материалов осуществлялась во время работы в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»; в научной статье «Критерии оценки качества образования в детских школах искусств», опубликованной в сборнике «Музыкальное и художественное образование детей и юношества: проблемы и поиски»: материалы десятой Всероссийской научно – практической конференции преподавателей, аспирантов, соискателей, магистрантов и

студентов. 20-22 апреля 2016 года. ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет». Екатеринбург, 2016; в научной статье «Независимая оценка и ее роль в повышении качества образования», опубликованной в сборнике «Музыка и изобразительное искусство: методики преподавания, менеджмент»: материалы Всероссийской (с международным участием) заочной научно-практической конференции 19-20 апреля 2017 года. ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет». Екатеринбург, 2017.

## **ГЛАВА 1. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ХУДОЖЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

### **1.1. Качество образования в ракурсе государственной политики**

Особенности российской системы художественного образования обусловлены не только политическими, экономическими и социальными факторами, но и культурно-национальными особенностями, поэтому

дополнительное образование призвано к решению важнейших проблем не только отдельных людей, но и общества в целом.

Основные направления совершенствования системы управления качеством образования можно обозначить следующими формулировками: «передача полномочий по принятию решений от центрального уровня к местному, формирование непрерывной национальной системы образования, повышение эффективности функционирования всех ее звеньев через координацию и кооперацию их усилий, введение многоуровневого обучения и модернизация содержания образования, внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в образовательный процесс, а также формирования механизмов контроля качества образовательных услуг» [44]. Поэтому в настоящее время роль социума в процессах развития системы образования приобретает все большее значение. Заинтересованные стороны стали иметь возможность непосредственно влиять на деятельность образовательных институтов, в том числе и при помощи механизмов независимой оценки качества работы образовательных организаций. Однако, несмотря на существующие нормативно-правовые основы таких процессов, они пока еще не имеют достаточно эффективной практической базы и являются относительно новым фактором, направленным на улучшение качества образования с учетом мнения прямых потребителей образовательных услуг.

В законе «Об образовании в Российской Федерации» представлен перечень государственных механизмов, направленных на повышение качества образования на всех образовательных уровнях. Лицензирование, аттестация, государственная аккредитация относятся к формам государственного контроля условий образовательной деятельности. Эти механизмы контроля в определенной мере способны отразить уровень качества образования, но информацию о реальном уровне подготовки учащихся, о состоянии

образовательной среды в конкретном учебном заведении на основании результатов формальных мероприятий получить все-таки затруднительно. Именно поэтому в законе «Об образовании в РФ» определена возможность проведения независимой оценки качества образования.

Федеральный закон № 273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации» говорит о том, что «...оценка качества образовательной деятельности организаций проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций» [53].

Важнейшим нормативно-правовым актом в области образования является Федеральный закон № 273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации». Национальная доктрина образования в Российской Федерации является основополагающим государственным документом, определяющим стратегию и основные направления развития образования в РФ до 2025 года. Постановление правительства РФ «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания» от 27 октября 2016 г. № 1096 определяет критерии оценки качества оказания общественно полезных услуг[39].

Появление этих документов позволило создать систему по совершенствованию качества образования на всех уровнях с использованием независимой оценки. Таким образом, законодательно закрепилось право всех

участников образовательного процесса оказывать влияние на систему образования с учетом современных потребностей общества.

Подвижность характеристик качества образования определяется динамичностью запросов потребителей образовательных услуг, как прямых, так и косвенных. Система образования находится в постоянном развитии, что может создавать определенные противоречия между различными нормативными подсистемами. Для устранения таких противоречий наряду с правовыми государственными нормами, где элементом нормотворчества выступает государство, сюда относят законы, указы, постановления высших органов власти и подзаконные акты, разрабатываются институциональные нормы Министерством культуры и Министерством образования и науки РФ, результатом их работы являются постановления, приказы, письма, образовательные стандарты, требования, концепции, направленные на обеспечение качества образования. Также элементами нормотворчества, способными задавать параметры качества образования являются органы управления образованием субъектов Российской Федерации и муниципальные органы управления образованием, а также администрации образовательных учреждений.

Первое упоминание о независимой оценке качеством появилось в 2012 году в:

1. Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» статьи 89, 95;
2. В указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (было сказано: «...обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая

определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности»);

В 2013 году появляется определение организационной структуры проведения независимой оценки качества, что отражено в следующих документах:

1. Постановление Правительства РФ от 30. 03. 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

2. «План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015гг.» Распоряжение Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 487-р;

3. Постановление Правительства РФ от 10.07. 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

4. Постановление Правительства РФ от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

5. Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций. Утверждены заместителем министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко

14.10.2013 г.;

Методические аспекты проведения независимой оценки качества образования конкретизируются в 2014 году в:

1. Приказ Министерства образования и науки РФ от 15.01.2014 № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования»;



2. Федеральный закон Российской Федерации от 21.07.2014 г. № 256 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

3. Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций. Утверждены заместителем министра образования и науки РФ А.Б.Повалко 2014 г.

На региональном уровне развитие независимой оценки качества образования было документально закреплено в 2014 году «Положением о независимой системе оценки качества образования государственных образовательных организаций Свердловской области, подведомственных Министерству общего и профессионального образования Свердловской области» (06.05. 2014 года № 110-д).

Исследование нормативных документов и информационных источников убедительно доказывает, что создание системы независимой оценки качества является одним из важнейших факторов, направленных на повышение качества образования. Деятельность по созданию региональных, муниципальных и институциональных систем оценки качества образования является важной задачей, решение которой будет способствовать результативной управленческой деятельности.

Согласно подпрограмме 3 «Развитие системы оценки качества образования и информационной прозрачности системы образования» государственной Программы РФ «Развитие образования» на 2013-2020 годы отмечены основные преимущества государственной политики в сфере оценки качества образования и информационной ясности системы образования на период до 2020 года и

значительные изменения в системе оценки качества образования, которые будут проявляться в следующих направлениях:

«• формирование современной и сбалансированной общероссийской системы оценки качества образования, включающей в себя не только национальные экзамены, но, прежде всего, мониторинговые обследования обучения и социализации, процедуры оценки результатов обучения на уровне школы;

- введение инструментов оценки и учета разнообразных индивидуальных образовательных достижений школьников и студентов, направленные на поддержку и повышение результатов обучения конкретных обучаемых;

- введение на уровне образовательных организаций процедур внутренней оценки (самооценка) для управления качеством образования» [13];

«• внедрение механизмов внешней независимой системы оценки качества работы образовательных организаций с участием общественности и работодателей;

- развитие кадрового потенциала в области педагогических измерений и оценки качества образования на федеральном и региональном уровнях;

- создание системы сбора и анализа информации об индивидуальных образовательных достижениях, о результатах деятельности образовательных организаций и систем;

- создание информационной системы, обеспечивающий сбор данных с уровня организации, открытой для использования в информировании общества, в аналитике;

- обеспечение информационной открытости деятельности образовательных организаций и органов управления образованием в соответствии» [13].

В соответствии со стратегическими документами развития образования и основными приоритетами Государственной программы до 2020 г. (раздел IV) определены задачи развития системы оценки качества образования:

«• формирование и развитие единого образовательного пространства на основе целостной и сбалансированной системы процедур и механизмов оценки качества образования, реализуемых на федеральном и региональном уровнях;

- обеспечение соответствия международным стандартам качества контрольно-измерительных материалов и технологий обеспечения безопасности экзаменов высокой значимости;

- создание системы мониторингов качества образовательных результатов и факторов, на них влияющих, включая многолетние исследования образовательных, трудовых, жизненных траекторий детей и молодежи;

- обеспечение максимально возможной прозрачности и доступности информации о системе образования, о качестве работы отдельных организаций;

- привлечение к оценке качества внешних заинтересованных лиц и организаций (общественных и общественно-профессиональных экспертов и организаций)» [13];

«• создание системы сбора и анализа информации об индивидуальных образовательных достижениях, обеспечивающих как выбор образовательных услуг их потребителями, так и корректировку содержания и технологий образования; интеграция России в международное пространство оценки качества образования через участие в международных обследованиях качества образования, через углубленный анализ их результатов и совместные исследования;

- создание с участием общественности независимой системы оценки качества работы образовательных организаций и введение публичных рейтингов их деятельности;

- снижение отчетности и бюрократической нагрузки на общеобразовательные учреждения за счет принятия регламентов предоставления информации вышестоящим органами и введения электронного паспорта школы, агрегирующего необходимую статистическую и иную информацию о деятельности школы;
- введение механизмов общественно-профессиональной аккредитации образовательных программ высшего профессионального образования;
- развитие систем оценки качества образования на уровне образовательного учреждения, ориентированной на формирующее оценивание и учет индивидуального прогресса обучающихся, включающий как их учебные, так и внеучебные достижения;
- создание в регионах, муниципалитетах и школах систем обеспечения качества, базирующихся не на контроле, а на получении своевременной и содержательной информации для принятия управленческих решений, на вовлечении общественных органов управления» [13].

При изучении истории возникновения и развития независимой оценки качества образования необходимо обратиться и к зарубежному опыту по этому вопросу.

В разных странах практикуется различный подход к системе оценки и контроля качества образования. Так в США федеральное правительство не несет ответственности за качество образования. Вся ответственность возлагается на администрации штатов, органы местного самоуправления или частных лиц. Распределение государственных средств происходит посредством Департамента образования через программы и гранты. В Великобритании контроль качества образования является централизованным и осуществляется Ofsted - Департаментом при Школьном Инспекторате Её Величества Королевы. Такой подход позволяет проводить оценочные мероприятия максимально независимо и

распределять финансирование учебных заведений в строгой зависимости от рейтинга. Во Франции контроль и оценка качества образования также осуществляется через инспекторскую службу Министерства образования. Процедуры контроля и оценки качества осуществляются централизованно. В Германии существует свой подход к независимой оценке качества и его можно назвать крайне децентрализованным. В систему образования в Германии включены 16 министерств в правительственных землях и контроль качества образования осуществляется с учетом собственных разработанных стандартов, при этом учитываются общие рекомендации Министерства образования Германии. В азиатских странах наблюдается тенденция к централизованному проведению независимой оценки качества образования. Несмотря на то, что в Японии существуют как государственные, так и негосударственные учебные заведения – все они обязаны неукоснительно соблюдать единые требования национальных стандартов.

Механизм проведения независимой оценки в зарубежных странах включает в себя как данные внешней оценки, так и внутренней (самообследование), при этом учитывается и мнение потребителей. В целом, как показывает зарубежная практика, все больше стран переходят на централизованную систему оценки качества образования, опираясь при этом в большей степени не на количественные, а на качественные показатели. Широко используется динамический подход, подразумевающий выявление положительных изменений, прогнозирование путей развития и повышения качества образования [50].

Повышение качества образования в Российской Федерации является серьезным шагом по совершенствованию всей образовательной системы. В.А. Болотов в своей работе «Становление общероссийской системы оценки качества образования» писал: «...реформа образования в России, как и во многих других

странах, в значительной мере обусловлена тем, что традиционные цели образования (и общего, и профессионального) и традиционное понимание сущности образовательных результатов стали все в меньшей степени соответствовать новым социальным требованиям...» [6].

Независимая оценка качества в настоящее время является важнейшим звеном в проведении оценки образовательных учреждений. Основными функциями такой экспертизы должны быть не контролирующая и карающая, а рекомендательная и развивающая. Именно такой подход позволит потребителям и заинтересованным сторонам получать объективную и независимую оценку деятельности образовательных учреждений, а самим учреждениям повышать качество образования и образовательной среды.

## **1.2. Роль независимой оценки в развитии качества художественного образования**

Качество художественного образования – понятие, объединяющее социальную, экономическую, культурную и педагогическую сферы деятельности общества. Невозможно рассматривать данное понятие исключительно в применении к предоставляемым школами искусств образовательным услугам.

В приказе Министерства культуры «О концепции художественного образования в Российской Федерации» говорится: «...Художественное образование - это процесс овладения и присвоения человеком художественной культуры своего народа и человечества, один из важнейших способов развития и формирования целостной личности, ее духовности, творческой индивидуальности интеллектуального и эмоционального богатства...» [40].

Международная организация по стандартизации ISO определяет качество как «степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям» [12].

По мнению С.Е. Шишова, качество образования – это «степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых образовательным учреждением образовательных услуг» или «степень достижения поставленных в образовании целей и задач» [59].

А.М. Моисеев под качеством образования понимает «совокупность существенных свойств и характеристик результатов образования, способных удовлетворить потребности самих школьников, общества, заказчиков на образование» [29].

В.П. Панасюк определяет качество школьного образования как «совокупность его свойств, которая обуславливает способность выполнять выдвинутые обществом задачи по формированию и развитию личности в аспектах ее обученности, воспитанности, выраженности социальных, психических и физических свойств» [34].

В.А. Болотов отмечает, что под качеством образования понимается интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям [8].

Закон «Об образовании в РФ» № 273 трактует понятие качества следующим образом: «качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным

требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы»[53].

В.В. Лаптев и В.И. Богословский разделяют данные по проблемам качества на следующие группы: «относящиеся к качеству структуры, качеству процесса, качеству результата. Качество структуры связано с рамочными условиями организации социальных процессов. Качество процесса – с деятельностью по повышению его эффективности, поиску тех факторов, которые позволят наиболее оптимально ставить цели и достигать результатов социальногуманитарного характера, обеспечивающих развитие человеческого потенциала» [5, с.87]. Из интеграции всех трех составляющих и формируется целостное понятие качества образования.

Несомненно, многомерность и многоаспектность понятия «качество образования», его непосредственная зависимость от восприятия потребителем, требует тщательного подхода к реализации его оценки.

Независимая оценка качества образования проводится с целью установления соответствия предоставляемых услуг:

1. Нуждам физических лиц – прямым и косвенным потребителям образовательных услуг. К прямым потребителям относятся учащиеся образовательной организации, к косвенным – их родители или иные законные представители. Проведение независимой оценки качества и управленческая работа по итогам этой оценки позволяет повысить конкурентоспособность образовательной организации, поднять ее престиж в глазах потребителей и повысить привлекательность образовательных программ.

2. Потребностям самой образовательной организации. Проведенная независимая оценка качества образования позволяет выявить «слабые» моменты



в управленческой деятельности и провести необходимые корректировки по итогам оценки.

3. Потребностям учредителя в части составления рейтинга образовательных организаций, проведения разработки и внедрения мероприятий, направленных на повышение качества образования в учреждениях дополнительного образования.

Каждая из заинтересованных в образовательных услугах сторон предъявляет свои требования к качеству образования, обладая при этом собственными правами и обязанностями. Министерство образования, Министерство культуры являются управляющими органами для детских школ искусств и исторически ситуация сложилась так, что именно требования этих органов являются основополагающими для деятельности образовательных организаций культурной сферы. Однако и другие заинтересованные стороны имеют собственные требования, касающиеся качества образования. Эти требования, хоть и не всегда документально оформленные, школы искусств, тем не менее, стараются учитывать при создании и функционирования системы менеджмента. Необходимость «слышать голос» главных потребителей – учащихся и их законных представителей является одной из главных задач менеджмента в детских школах искусств.

При этом необходимо учитывать, что интересы и требования родителей и детей весьма неоднородны и, в отличие от образовательной системы, не закреплены на законодательном уровне. В зависимости от своего опыта, профессии и иных факторов законные представители обучающихся могут по-разному относиться к самому процессу обучения и дальнейшим возможностям ребенка воспользоваться его результатами. Исторически ситуация сложилась так, что дополнительное образование является не столь значимым, как обучение

в общеобразовательной школе, в связи с чем может возникать недопонимание между участниками образовательного процесса.

Открытость системы образования, информированность родителей, вовлечение их в деятельность школы, доступность информации призваны повысить значимость дополнительного образования в глазах потребителей, что позволит повысить имидж детских школ искусств и, как следствие, их конкурентоспособность среди иных образовательных организаций.

Повышение качества образования является первоочередной целью проведения независимой оценки образовательной организации.

В законе «Об образовании в РФ» записано: «Процедуры независимой оценки качества образования осуществляются с целью повышения качества предоставляемых образовательных услуг и призваны способствовать:

- развитию конкурентной среды;
- выявлению и распространению подтвердивших свою результативность моделей организации образовательного процесса;
- сохранению и развитию при сохранении единого образовательного пространства разнообразия образовательных программ» [53].

Согласно В.И. Сухочеву и А.М. Сухочевой «Конкуренция на рынке образовательных услуг – это соперничество между субъектами рынка за лучшие условия реализации и потребления образовательных услуг» [74]. Условия реализации образовательных услуг можно считать максимально отвечающим требованиям потребителей, в том случае, если спрос на образовательную услугу превышает предложение при наличии нескольких образовательных организаций одного типа. В таких условиях школа искусств может производить тщательный отбор среди поступающих на бюджетной основе и повышать рентабельность деятельности отделений платных услуг. Конкуренция между образовательными организациями также является важным фактором повышения качества

образования. При схожем перечне образовательных услуг потребитель сделает свой выбор в пользу той школы искусств, которая способна предоставить ему наиболее полную информацию по интересующим вопросам, создаст наиболее комфортные условия получения услуги и будет обладать привлекательным имиджем.

Результативные модели организации образовательного процесса предполагают использование таких современных подходов, как компетентностный, личностно-ориентированный, модульно-рейтинговый и интерактивный, что позволяет повысить мотивацию учащихся к овладению знаниями, навыками и умениями, активизировать образовательный процесс и повысить ориентацию преподавателей на личностные достижения обучающихся.

Сохранение и развитие единого образовательного пространства является одной из важнейших задач государственной политики в области образования. Необходимость трансформации образовательного пространства обусловлена происходящими во всем мире процессами, направленными на решение проблем в области освоения технологических, информационных, экономических и иных пространств. Развитие единого образовательного пространства способно помочь укреплению общекультурных связей и содействовать объединению отдельных групп людей для решения общезначимых задач.

Можно отметить, что одной из целей оценки качества художественного образования является не только оценка результатов обучения и показателей конкурсной деятельности, но и тех факторов, которые плохо поддаются количественному анализу и потому не используются государственными институтами контроля, лицензирования и аккредитации.

Привлечение к оценке родителей и иных законных представителей обучающихся является одной из важных составляющих независимой оценки качества образования. Анкетирование, опросы и иные формы мониторинга

позволяют получать информацию напрямую от потребителей образовательных услуг, что помогает сделать оценку качества объективной и установить эффективную систему обратной связи.

Результаты независимой оценки качества служат основой для составления общедоступных рейтингов образовательных учреждений, позволяющих произвести их эффективное сравнение, что, безусловно, помогает физическим лицам - основным потребителям образовательных услуг сделать свой выбор, основываясь не только на устных рекомендациях друзей и знакомых, но и на основании объективных данных, собранных компетентным сообществом.

Независимая оценка качества дает возможность беспристрастной оценки образовательной организации, что позволяет выявить сильные и слабые стороны, а также произвести объективный конкурентный анализ. Такая оценка позволяет провести не только диагностику, планирование и прогнозирование деятельности, но и вполне может стимулировать ее, поскольку позволяет руководству учреждения взглянуть под новым углом на давно сложившуюся и привычную ситуацию.

### **1.3. Основные критерии и показатели качества в детских школах искусств**

Оценка качества образования может производиться при помощи:

- внутришкольного контроля, организованного руководством школы;
- общественной экспертизы, организуемой родителями учащихся, независимыми организациями, объединениями;
- профессиональной экспертизы, организованной профессиональным сообществом по заявке школы искусств или ее учредителя.

При любой форме организации контроля необходимо разрабатывать критерии оценки качества образования на трех уровнях:

[Введите текст]

1. Уровень образовательного учреждения, который учитывает качество образовательного процесса и условий его предоставления.
2. Преподавательский уровень, учитывающий профессиональные компетентности преподавателей и результативность их деятельности.
3. Индивидуальный уровень учащихся, учитывающий учебные, конкурсные, выставочные и иные достижения учащихся.

В качестве источников данных для независимой оценки качества образования используются:

1. образовательная статистика;
2. промежуточная и итоговая аттестация;
3. мониторинговые исследования;
4. анкетирование и опросы;
5. отчеты работников школы;
6. посещение уроков и внеклассных мероприятий.

Оптимальное и наиболее полноценное оценивание можно произвести только при комплексном использовании критериев оценки качества образования. Для их определения необходимо пользоваться законодательной базой, обязательно включающей в себя Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Устав школы, а также локальную нормативно-правовую документацию школы.

В качестве критериев оценки качества образования на уровне образовательного учреждения необходимо учитывать такие факторы, как материальнотехническую оснащенность школы, учебно-методическую базу, соответствие помещений нормам СанПин, наличие локальных актов и их качество. В основном это критерии самообследования образовательной организации.

При оценке преподавательского уровня можно использовать систему оценки в абсолютных и относительных показателях. На этом уровне учитываются такие факторы, как укомплектованность школы педагогическими кадрами, количество преподавателей с высшей и первой квалификационной категорией, с высшим образованием, научной степенью. Также нужно учитывать количество преподавателей, прошедших курсы повышения квалификации с объемом не менее 72 часов, принимавших активное или пассивное участие в семинарах, мастер-классах, научно-практических конференциях. В качестве дополнительных критериев можно учесть количество преподавателей, активно использующих информационно-компьютерную технику в учебном процессе, а также принять во внимание личные достижения, например, участие в конкурсах для преподавателей, получение грамот и благодарственных писем.

При оценке индивидуального уровня учащихся необходимо учитывать как абсолютные, так и относительные показатели. Основную роль в определении качества образования, предоставляемого школой искусств, играют образовательные результаты: количество успевающих и неуспевающих учащихся, количество учащихся, занявших призовые места в конкурсах различного уровня. Показателем качественного образования может служить и такой критерий, как количество выпускников школы, продолживших обучение в профессиональных ССУЗах и ВУЗах. Этот показатель также можно применять не только для определения качества образования, предоставляемого школой, но и для характеристики социализации выпускников.

При отборе критериев и показателей качества образования следует придерживаться определенных принципов. Ключевыми принципами являются:

1. Принцип системности - отношение к оценке качества образования как к системе, имеющей две составляющие.

Первая составляющая - это оценка качества образования внешними компетентными экспертами (специалистами органов управления образованием, государственных и муниципальных органов власти и др.).

Вторая составляющая - это оценка качества образования субъектами управления школой. Условием глубокого изучения структуры системы, ее качественного анализа является определение свойств системы.

Критерии для внешней оценки определяются при помощи:

- 1) методических рекомендаций Министерства образования, разработанным в соответствии с приказом № 1547 от 05.12.2014 г.;
- 2) сертификации системы менеджмента качества, включающей в себя ежегодные надзорные аудиты внешними экспертами;
- 3) общественной аккредитации образовательных организаций по критериям Премии Правительства РФ в области качества или критериям EFQM.

Критерии для внутренней оценки качества определяются на основании:

- 1) оценки деятельности отдельных направлений работы детских школ искусств, родительским советом с приглашением преподавателей по данным направлением из других детских школ искусств в рамках конкурсов, отчетных концертов и других мероприятий;
- 2) проведения внутренних аудитов по направлениям работы с привлечением преподавателей и работников, занятых в других сферах;
- 3) организации внутренних рецензий образовательных программ другими преподавателями;
- 4) организации работы с родителями (законными представителями) обучающихся по информированию на сайте (обратная связь).

## 2. Принцип информационной прозрачности и открытости.

Процесс оценки качества образования должен быть прозрачным, а применяемые процедуры и стандарты качества образования должны быть точно

определены аккредитационной организацией и ясны образовательному сообществу и детям.

### 3. Принцип конструктивности.

Отношения и процедуры оценки качества образования должны носить консультативно-развивающий, а не констатирующий характер. Достижение высокой результативности по этим показателям должно повышать их конкурентоспособность на рынке образовательных услуг [77].

Независимая оценка качества образования в настоящее время является важнейшим звеном в проведении оценки качества образовательных учреждений. Основными функциями такой оценки должны быть не контролирующая и карающая, а рекомендательная и развивающая. Именно такой подход позволит потребителям и заинтересованным сторонам получать объективную и независимую оценку деятельности образовательных учреждений, а самим учреждениям повысить качество образования и образовательной среды.

Действующий механизм оценки качества образования и ее критерии нельзя считать в полной мере удовлетворительными. Их главными недостатками являются:

- использование нестандартизированного инструментария (авторские тесты или работы, не апробированные или не имеющие стабильных характеристик);
- отсутствие необходимого уровня научно-методического обслуживания задач оценки;
- разобщенность деятельности различных организаций, занимающихся проблемами качества образования;
- нехватка квалифицированных кадров, призванных оценивать качество образования;



- отсутствие единой концептуально-методологической базы для рассмотрения проблем качества образования и разработки подходов к его измерению.

Очевидно, что понятие «качество образования» можно считать многокомпонентным, включающим в себя деятельность всех участников образовательного процесса.

Сериков В.В. в своей работе «Личностный подход в системе принципов современного педагогического мышления» к основным принципам отбора показателей для оценки качества образования выделяет следующие принципы:

- « ... • ориентация на требования внешних потребителей;
- учет требований системы образования;
  - минимизация системы показателей с учетом требований разных уровней управления системой образования;
  - технологии используемых показателей (с учетом существующих возможностей сбора данных, методик измерений, анализа и интерпретации данных, подготовленности потребителей к их восприятию);
  - оптимальность использования источников первичных данных для определения показателей качества и эффективности образования (с учетом возможности их многократного использования и экономической обоснованности);
  - иерархия системы показателей;
  - сопоставление системы показателей с международными аналогами;
  - соблюдение морально–этических норм в отборе показателей»
- [45].

Эта система принципов оценки качества образования нам кажется наиболее полной. В данном исследовании мы придерживались системы принципов В.В. Серикова.

Из вышеизложенного следует, что важнейшим показателем качества образования является его эффективность. При ее оценке используются показатели, которые Н.Ф. Ефремова условно поделила на три группы, тесно связанные между собой.

К первой группе Н.Ф. Ефремова относит, так называемые, обеспечивающие показатели, отражающие информацию о финансировании образования, его кадровом, информационном, материально–техническом (учебные помещения, лаборатории, оборудование, расходные материалы), а также методические (учебная литература, наглядные пособия, макеты, тренажеры и т.д.) и другое обеспечение. К этой группе она также относит структуру и содержание образовательных программ, формы организации учебного процесса, методы реализации целей обучения и воспитания, стабильность и адаптацию при взаимодействии с внешней средой, педагогические технологии, подготовку и переподготовку педагогических кадров. Закономерно, что эти показатели всегда различаются в образовательных системах одного уровня и достаточно быстро изменяются с течением времени, поэтому эти критерии требуют стандартизации [15].

Ко второй группе показателей Н.Ф. Ефремова относит «...доступность и дифференциацию обучения, организацию образовательного процесса (назначение, принципы, методы, планирование), гуманистическую и культурно–познавательную направленность, стандартизованность и вариативность программ, использование традиционных и информационных технологий обучения и контроля, соответствие структуры и содержания актуальным тенденциям теории и практики образования, деятельность образовательного

учреждения в основное (урочное) и неосновное (внеурочное) время, внедрение инновационных методов обучения, использование современных средств и методов контроля за процессом и результатами обучения, способность к модификации форм и методов контроля» [15].

Третью группу, согласно Н.Ф. Ефремовой, составляют показатели результатов контрольно-оценочной деятельности, а также ожидаемые положительные изменения в процессе управления качеством. В этой группе находятся показатели, определяющие результаты достижений обучающихся, их качественный состав, условия обучения, а также информацию о дальнейшей самореализации выпускников. К этой же группе относятся показатели динамики роста личных достижений обучающихся и преподавателей, качества знаний, рациональность организации учебного процесса, а также адаптивность системы образования к запросам потребителей услуг [15].

«Комплекс необходимых показателей способен обеспечить целостное, качественное и количественное представление о состоянии объекта исследований и динамике его изменений.

Для понимания качества образования вводятся дополнительные показатели:

- образовательные достижения по отдельным предметам;
- динамика образовательных достижений;
- отношение к учебным предметам;
- ключевые (внепредметные) компетентности (познавательные, социальные, информационные и др.);
- удовлетворенность образованием;
- степень участия в образовательном процессе (активная работа на уроке, участие во внеурочной работе, пропуски занятий и др.);

- дальнейшее образование и карьера выпускника; выделение в таксономии образовательных достижений по отдельным предметам уровней грамотности и компетентности.

При этом важную роль играют используемые методы и способы педагогического анализа результатов экзамена и их интерпретация; регулярность и периодичность предоставления итогов контроля для мониторинговых исследований.

Критерии оценивания состояния объекта исследования зависят от задач и целей мониторинга. В обобщенном виде к таковым можно отнести:

- соответствие тестового балла эталону, статистической норме или заданному уровню;
- достижение требований образовательных стандартов как степень совпадения фактического и запланированного результатов;
- соответствие достигнутого уровня подготовленности запросам и ожиданиям потребителей образовательных услуг (учащихся, родителей, вузов, сузов и др.)» [15].

В настоящее время осуществляются многочисленные попытки выделить универсальный ряд критериев и стандартных показателей для полноценной оценки качества образования в детских школах искусств. Однако все заинтересованные стороны предполагают свои критерии, указывающие на качественность образовательного процесса. В том случае, если не наблюдается единства взглядов относительно критериев, может возникать и полное неприятие оценочного процесса.

В оценке успеваемости обучающегося отражен не только уровень его учебных достижений, но и уровень профессионализма преподавателя, а также достоверность и надежность механизмов оценивания. Таким образом, оценка учебных, конкурсно-фестивальных, выставочных достижений учащихся

позволяет опосредованно делать выводы и о качестве предоставляемых образовательной организацией услуг. На основании контроля и оценок учебной деятельности делаются выводы о качестве образования в отдельно взятой образовательной организации. Однако нужно учитывать, что качественный результат не всегда предполагает качество самого процесса образования, хотя и во многом его определяет. Успешный, качественный процесс обучения обусловлен качеством всей образовательной системы, в которой Ильина Т.А. выделяет:

«• качество учебного процесса;

- качество кадрового состава;
- качество подготовленности обучающихся;
- качество научной и инновационной деятельности при обучении;
- показатели, характеризующие вложения в образование;
- качество управления образовательной системой» [20].

При составлении оценочного инструментария для проведения независимой оценки качества необходимо руководствоваться и Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547, которым утверждаются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность [41].

В Приказе приведены четыре группы показателей. Первую группу составляют показатели, характеризующие уровень открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. Во второй группе находятся показатели, характеризующие уровень комфортности организации для потребителей. В третью группу объединены показатели, касающиеся доброжелательности, компетентности и вежливости работников. В четвертую группу выделены показатели, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности.

При составлении оценочного инструментария необходимо ориентироваться и на род деятельности образовательной организации, адаптируя анкеты и опросы с учетом специфики образовательной организации. В детских школах искусств, как правило, не предусмотрено питание для обучающихся, нет психолого-педагогической и социальной помощи, отсутствуют спортивные залы, поэтому включать такие пункты в анкеты не нужно. Однако нелишним будет дополнить анкету вопросами о творческой деятельности обучающихся, уровне мотивации к обучению, стремлению продолжить образование в творческой области и т.п. Разработанный нами список критериев и показателей, характеризующих качество образования в учреждениях художественного образования, приведен в Приложении 1.

В методических рекомендациях Министерства образования и науки по организации и проведению независимой оценки качества образования указано, что одним из объектов независимой оценки является наличие условий для качественной работы образовательного процесса в соответствии с нормативными требованиями, для этого должно быть наличие необходимых и достаточных ресурсов обучения [27]. Эффективность механизмов управления качеством предполагает грамотное взаимодействие всех ресурсов образовательной системы, от которых в конечном итоге зависит качество образования. Под ресурсами подразумеваются все факторы, принимающие участие в образовательном процессе: кадровые ресурсы (административный персонал, преподаватели, методисты, обслуживающий персонал школы, авторы учебников и учебных пособий), технологии преподавательской деятельности, материально-технические ресурсы (помещения и их оснащенность, фонды школы и т.д.). Соответствие этих ресурсов современным требованиям и ожиданиям потребителей во многом определяет успешность результата образования.

Неэффективное управление ресурсами образования приводит к потере не только времени и средств, но и имиджа детской школы искусств. Наиболее ценным образовательным ресурсом являются педагогические кадры. Уровень и качество подготовки и переподготовки, условия труда, возможность самореализации и стремление к самосовершенствованию в профессии во многом определяют качество образования обучающихся в детских школах искусств.

Помимо этого, необходимо учитывать и такие факторы, как качество образовательных программ, моделей образования, средств, методик и форм обучения, правовой базы, наличия квалифицированных кадров в сфере управления.

Таким образом, критерии и показатели оценки качества образования являются инструментом не только для измерения уровня достигнутых результатов деятельности образовательного учреждения, но и для наблюдения за образовательной деятельностью в процессе. Регулярный мониторинг качества образования позволяет производить оценку ключевых показателей в динамике образовательного процесса, что, в свою очередь, дает возможность корректирования ситуации для достижения наилучших результатов и повышения качества образования в детской школе искусств.

### **Выводы по главе 1**

В настоящее время повышение качества образования является приоритетным направлением образовательной политики государства. Переход системы образования на новый уровень диктует требования к новым образовательным результатам, где ценность личности выходит на первый план. Конечным результатом образовательной деятельности должен стать

разносторонне развитый, активный человек, эффективно адаптирующийся к стремительно меняющимся социально-экономическим и культурным условиям.

Преобразование системы российского образования и его курс на вхождение в зону европейского образовательного пространства диктуют необходимость интенсивной работы специалистов в направлении развития независимой оценки качества образования.

Эффективный менеджмент в сфере дополнительного образования невозможен без постоянного контакта со всеми заинтересованными в результатах образовательной деятельности сторонами. Независимая оценка качества образования призвана помочь в налаживании таких контактов и способна оказать значительное влияние на развитие детских школ искусств.



## **ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ДЕТСКИХ ШКОЛАХ ИСКУССТВ**

### **2.1. Анализ деятельности МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»**

МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» создана как «Детская музыкальная школа» п. Кольцово решением Октябрьского районного совета народных депутатов от 21 января 1992 года № 36 и является государственной образовательной организацией, реализующей программы дополнительного образования детей. Школа зарегистрирована Управлением государственной регистрации г. Екатеринбурга. Находится по адресу: г. Екатеринбург, ул.

Бахчиванджи, 20 А.

Миссия школы, записанная в Плане стратегического развития, звучит следующим образом: «Мы воспитываем талантливых детей! Мы открываем дорогу в будущее! Мы создаем современное открытое образовательное пространство взаимодействия искусств, предоставляющее возможность каждому ребенку проявить и развить свою индивидуальность, творческие способности и дарования».

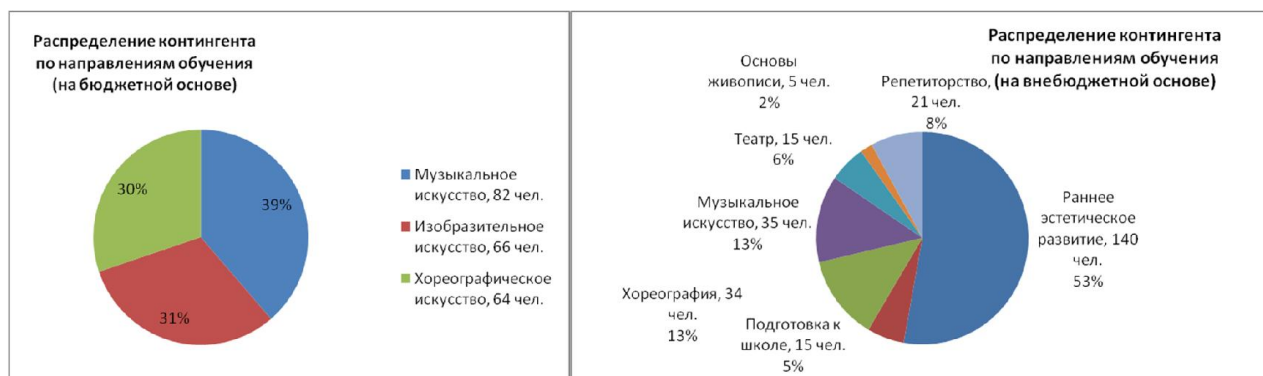
Учредительными документами являются:

1. Устав школы;

[Введите текст]

2. Лицензия на право ведения образовательной деятельности № 18081 от 14 декабря 2015 года с приложениями, выданная Министерством общего и профессионального образования Свердловской области;
3. Свидетельство о государственной регистрации некоммерческой организации № 15675 от 16.10.2001 г.

Количество обучающихся на бюджетном отделении школы по состоянию на конец 2016 года составляло 212 человек. Количество обучающихся на отделении платных дополнительных образовательных услуг - 250 человек. Соотношение бюджетной и внебюджетной составляющей контингента обучающихся говорит о том, что образовательные услуги школы востребованы.



В школе работает 38 штатных сотрудников. 4 человека – административный персонал, 30 человек – преподаватели, 4 человека - обслуживающий персонал. 70% преподавателей имеют высшее образование.



В школе оказывается всесторонняя поддержка молодым специалистам, поэтому среди преподавателей школы немало ее выпускников.

Режим работы школы выстроен с учетом пожеланий детей и родителей: с понедельника по субботу с 8:00 до

21:00. Обучение происходит в три смены, что позволяет охватить наибольшее количество желающих пройти обучение. Основными потребителями услуг являются дети в возрасте от 1 года до 18 лет, а также взрослые, которым предоставляется возможность заниматься живописью, вокалом и игрой на музыкальных инструментах. Екатеринбургская детская школа искусств № 10 давно уже стала своеобразным центром культуры микрорайона Кольцово. Школу посещают дети и из других близлежащих районов, городов и поселков: микрорайона Компрессорный, г. Арамили, п. Большой Исток, п. Верхнее Дуброво, п.

Бобровский, п. Косулино.

Школа реализует дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы в области музыкального искусства: «Фортепиано», «Струнные инструменты», «Народные инструменты», «Духовые и ударные инструменты», «Музыкальный фольклор», в области изобразительного искусства «Живопись», в области хореографического искусства «Хореографическое творчество»; дополнительные общеразвивающие общеобразовательные программы в области музыкального искусства: «Музыкальное исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение)» и «Хореографическое искусство».

Школа входит в категорию организаций дополнительного образования группы «Профи».

Конкурентами школы являются: МБУДО ДШИ г. Арамиль, МБУК ДО ДМШ № 9. Одним из конкурентных преимуществ МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» является большое количество предлагаемых направлений и образовательных программ, что видно из таблицы № 1.

Таблица № 1 Направления и образовательные программы

[Введите текст]

| №  |                               | МБУК ДО<br>ЕДШИ № 10 | МБУДО ДШИ<br>г. Арамиль | МБУК ДО<br>ДМШ № 9 |
|--|-------------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>Дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы</b> |                               |                      |                         |                    |
| 1  | Фортепиано                    | +                    | +                       | +                  |
| 2  | Струнные инструменты          | +                    |                         | +                  |
| 3  | Музыкальный фольклор          | +                    |                         | +                  |
| 4  | Духовые и ударные инструменты | +                    |                         |                    |
| 5  | Народные инструменты          | +                    | +                       | +                  |
| 6  | Хоровое пение                 |                      |                         | +                  |
| 7  | Живопись                      | +                    | +                       |                    |
| 8  | Хореографическое творчество   | +                    |                         |                    |
| <b>Дополнительные общеразвивающие общеобразовательные программы</b>      |                               |                      |                         |                    |
| 1  | Музыкальное исполнительство   | +                    | +                       | +                  |
| 2  | Хореографическое искусство    | +                    |                         |                    |
| 3  | Изобразительное искусство     |                      | +                       |                    |

В 2017 году школе исполнилось 25 лет, не одно поколение детей жителей микрорайона Кольцово получило художественное образование в этой школе; сейчас туда водят своих детей первые выпускники. Все эти годы школа стремилась быть первой среди аналогичных школ искусств в г.Екатеринбурге и Свердловской области. С этой целью разработаны и реализуются следующие документы:

1. Дорожная карта развития МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» на 2014-2018 годы;
2. Программа развития МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10».
3. План работы школы в 2017-2018 учебном году;

Вопросам качества художественного образования в школе всегда уделяется первостепенное значение. Разработан и действует пакет локальных актов, регламентирующих процессы обеспечения качества:

1. Положение о порядке и формах промежуточной аттестации;
2. Положение о порядке и формах итоговой аттестации;
3. Положение о формах и порядке проведения текущего контроля успеваемости учащихся;
4. Правила внутреннего распорядка обучающихся;
5. Правила внутреннего трудового распорядка для педагогического и обслуживающего персонала;
6. Локальные нормативные акты предусмотренные частью 2 ст. 30 ФЗ-273 «Об образовании в РФ»;
7. Положение о самообследовании деятельности МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»;
8. Отчет об оценке эффективности деятельности МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10».

В школе создана внутришкольная система мониторинга качества образования , которая осуществляется на основе нормативных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих реализацию всех процедур контроля и оценки качества образования.

Эта система включает процедуры оценки качества образовательных результатов обучающихся в виде:

1. итоговых экзаменов;
2. городских контрольных работ обучающихся;
3. промежуточной и текущей аттестации обучающихся;
4. участия в районных, городских, региональных, всероссийских, международных фестивалях и конкурсах.

Результаты исследований доводятся до сведения потребителей услуг и работников школы на сайте МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» - [школаискусств10.екатеринбург.рф](http://школаискусств10.екатеринбург.рф). Размещение этих данных на сайте школы является обязательным условием и контролируется учредителем. Данные о качестве образования собираются и анализируются учредителем школы - Управлением культуры Администрации Екатеринбурга.

В ходе данного исследования были проанализированы сайты школ искусств Октябрьского района – МБУК ДО ЕДМШ № 12 им. С.С. Прокофьева, МАУК ДО ДМШ № 1 им. М.П. Фролова, МБУК ДО ДМШ № 9, МБУК ДО ДМШ № 16, МБУК ДО ДШИ № 1. На основании анализа сайтов можно сделать вывод, что процедуры оценки качества проводятся во всех школах, информация о качестве образования представлена на сайтах школ в достаточном объеме. В новостном блоке представлена информация об участии и победах обучающихся в конкурсах различных уровней. Однако информация о процедуре независимой оценки и ее результатах представлены далеко не у всех или в незначительном объеме.

Центральным органом **по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры** является Общественный совет при Министерстве культуры Свердловской области, который определяет образовательные организации в области культуры и искусства, подлежащие независимой оценке качества образования, сроки проведения, критерии и показатели, а так же выстраивает рейтинг по результатам оценки.

## **2.2. Организация и проведение независимой оценки качества образования в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»**

При проведении процедуры независимой оценки качества образования необходимо руководствоваться не только рядом нормативно-правовых актов, но

и методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки Российской Федерации 1 апреля 2015 г.) [28]. Согласно этому документу процедура оценки качества проводится с целью подготовки информации об уровне освоения обучающимися образовательных программ или их частей, предоставления участникам отношений в сфере художественного образования информации о качестве подготовки обучающихся [28]. Исследованию подвергаются не только количественные, но и качественные характеристики процесса обучения. Также в методических рекомендациях указаны организации, способные выступать операторами, ответственными за проведение независимой оценки качества образования .

Результаты независимой оценки качества образования разработчики методических рекомендаций предлагают представлять в различных формах:

- рейтинг. Представление результатов сопоставительной оценки в определенной последовательности, как правило, «от лучших к худшим»;
- рэнкинг. Форма представления результатов оценки, когда участников можно упорядочить по каждому из отдельных показателей. Рэнкинг является базой данных для получения различных вариантов ранжирования;
- таблица лиг. Форма, в которой участники разбиваются на группы в зависимости от оценок по различным показателям;
- топ лучших. Форма результатов сопоставительной оценки, в которой выделяется небольшой объем участников, превосходящий остальных по достигнутым результатам.
- аналитический материал. Форма обобщенного представления результатов исследования.

В рамках нашего исследования был проведен анализ организации и проведения внутренней независимой оценки качества в Екатеринбургской школе искусств № 10. С целью регламентации данного процесса было разработано «Положение о независимой оценке качества в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10». Положение было апробировано, а в дальнейшем принято заседанием педагогического совета школы №4 от 31.03.2017 г. и утверждено приказом директора №18-Р от 31.03.2017 г.

В соответствии с этим положением в период с 1 апреля по 20 апреля 2017 года на сайте школы [школаискусств10.екатеринбург.рф](http://школаискусств10.екатеринбург.рф) проводился on-line опрос всех основных участников образовательного процесса и родителей детей по вопросу качества предоставляемых услуг. Опрос производился анонимно, при помощи средств сайта Simpoll.

#### Результаты опроса родителей



В опросе приняли участие 107 человек в возрасте от 20 до 63 лет, являющиеся родителями (законными представителями) обучающихся школы. 89% родителей считают качество образования в школе удовлетворительным. 93% респондентов удовлетворены компетентностью преподавателей школы, однако материально-техническим оснащением школы оказались удовлетворены только 58% опрошенных, что указало на необходимость принятия скорейших мер по улучшению материально-технической базы школы. Форма анкеты и результаты опроса представлены в приложении 3.

#### Результаты опроса преподавателей





В опросе приняли участие 25 человек из числа штатных преподавателей школы. 96% преподавателей считает, что качество образования в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» соответствует современным требованиям. Также 96% опрошенных преподавателей считают, что в школе созданы условия для профессионального роста. Опрос преподавателей показал, что состоянием материально-технической базы удовлетворены только 68% респондентов. Форма анкеты и результаты опроса представлены в приложении 4.

#### Результаты опроса обучающихся



В опросе приняли участие 123 обучающихся школы в возрасте от 9 до 17 лет. По результатам опроса 81% обучающихся считают качество образования в школе удовлетворительным. 92% обучающихся считают, что в школе созданы условия для развития способностей. Уровень удовлетворенности качеством материально-технической базы у обучающихся выше, чем в остальных группах опрошенных

и составляет 85%. Форма анкеты и результаты опроса представлены в приложении 5.

В целом, проведение on-line опросов является удобным и современным инструментом для мониторинга, однако, необходимо учитывать то, что достоверные данные о персонализации респондентов в таком формате получать затруднительно.

Более достоверным методом можно считать очное письменное анкетирование представителей заинтересованных сторон. В этом случае анкетирование также является анонимным, но очная форма опроса, безусловно, повышает достоверность его результатов.

Для сравнения в апреле 2017 года было проведено письменное анкетирование обучающихся МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» и их родителей (законных представителей). Анкетирование проводилось при помощи анкет, разработанных для этих групп участников опроса на основе критериев независимой оценки качества образования, предложенных Министерством образования и науки РФ.

Отбор показателей осуществлялся по четырем основным критериям в соответствии с федеральными требованиями, изложенными в Приказе №1547 от 05.12.2014 г. Министерства образования и науки РФ:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Эти критерии конкретизируются в виде системы показателей, адаптированных к специфике образовательной организации.

В анкетировании родителей (законных представителей) обучающихся приняли участие 126 человек, что составляет 59% от общего числа родителей (законных представителей). Большой средний балл получен по показателям «Квалификация преподавателей» и «Организация учебного процесса», при этом показатели достаточно высоки: 4,7 и 4,5 балла соответственно. Оценки по показателям «Состояние помещений», «Материально-техническая база», и «Безопасность» не превышают средних значений: 3,4; 3,8; 3,5 баллов. Как следует из результатов, школе в этих направлениях необходимо улучшить свою работу.

В вопросе удовлетворенности качеством образовательных услуг были получены следующие данные:

- полностью удовлетворены – 51%
- в целом удовлетворены – 38%
- скорее «да» - 9,5%
- скорее «нет» - 1,5%
- не удовлетворены – 0%

Таким образом, показатель общей удовлетворенности достаточно высок и составляет 98,5% от общего числа опрошенных.

В анкетировании обучающихся приняли участие 119 человек. 87% опрошенных отметили, что занимаются в школе с удовольствием, либо спокойно. Обстановкой в школе и безопасностью довольны 75% респондентов. Планируют продолжить обучение по творческой специальности 54% обучающихся. Таким образом, можно уверенно говорить о том, что обучением в школе дети в целом довольны, а о высокой мотивации к обучению говорит тот факт, что больше половины из них планируют продолжить образование в творческой сфере.

В сентябре 2017 года было проведено повторное анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся, а также самих обучающихся. Всего было опрошено 162 человека из числа родителей и 107 обучающихся. Результаты анкетирования, приведенные в таблице № 2 показали, что показатель общей удовлетворенности остался на прежнем уровне – 98,5%, а оценки по показателям «Состояние помещений», «Материально-техническая база», и «Безопасность» составляют: 3,7; 4,2; 3,6 баллов. Повышение уровня оценок связано с улучшением материально-технического состояния школы за период с мая по сентябрь 2017 года, что объясняется проведенным ремонтом в летний период и закупкой мебели для холлов и фойе.

По данным опросов в апреле 2017 года 65% родителей (законных представителей) обучающихся регулярно посещают сайт школы и 45% состоят в группах школы в социальных сетях. Обучающиеся отдают предпочтение получению информации через социальные сети. 74% опрошенных обучающихся предпочитают узнавать необходимую информацию из групп школы в социальных сетях и только 37% регулярно посещают сайт МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10». В сентябре 2017 года количество родителей (законных представителей) обучающихся, регулярно посещающих сайт школы возросло и составило 71%, также возросло количество участников в группах в социальных сетях. Из полученных результатов можно сделать вывод о необходимости представления школы в сети Интернет на различных площадках, соответствующих предпочтениям целевых групп потребителей услуг. Это позволит улучшить систему обратной связи с родителями и обучающимися. Также необходимо проводить дальнейшую работу по ознакомлению потребителей услуг об информационных площадках школы в сети Интернет.

Сравнение двух анкетирований приведено в таблице № 2.

Таблица № 2

Сравнительные результаты анкетирований родителей (законных представителей) обучающихся в апреле и сентябре 2017 г.

|   | Показатели  | Апрель 2017 г. | Сентябрь 2017 г. |
|---|---|----------------|------------------|
| 1 | Организация учебного процесса, балл                       | 4,5            | 4,5              |
| 2 | Квалификация преподавателей, балл                         | 4,7            | 4,8              |
| 3 | Материально-техническая база, балл                        | 3,8            | 4,2              |
| 4 | Состояние помещений, балл                                 | 3,4            | 3,7              |
| 5 | Безопасность, балл  | 3,5            | 3,6              |
| 6 | Посещаемость сайта, %                                     | 65             | 71               |
| 7 | Посещаемость групп в социальных сетях, %                  | 45             | 55               |
| 8 | Уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг | 98,5           | 98,5             |

Таблица № 3

Сравнительные результаты анкетирований обучающихся в апреле и сентябре 2017 г.

|   | Показатели  | Апрель 2017 г. | Сентябрь 2017 г. |
|---|---|----------------|------------------|
| 1 | Материально-техническая база и состояние помещений, % | 81             | 87               |
| 2 | Безопасность, %                                       | 79             | 81               |
| 3 | Посещаемость сайта, %                                 | 37             | 46               |

[Введите текст]

|   |   |    |    |
|---|---|----|----|
| 4 | Посещаемость групп в социальных сетях, %                  | 74 | 79 |
| 5 | Уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг | 98 | 98 |

В ходе независимой оценки было высказано пожелание родителей об упрощении процедуры зачисления в школу. С этой целью в апреле 2017 года в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» был внедрен модуль «Зачисление» автоматизированной информационной системы «Образование», что позволило упростить процесс подачи документов и процедуры зачисления в школу.

Предварительная работа по внедрению модуля заключалась в подготовке специалистов для работы с ним и комплектацией школы необходимой техникой. Информирование населения о новых правилах зачисления происходило заблаговременно. Информация была представлена как в сети Интернет, так и на информационных досках в самой школе.

Внешняя независимая оценка деятельности МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» проводилась в августе 2017 года Научнометодическим центром Управления культуры Администрации Екатеринбурга. Анализ сайта проводился по 67 показателям, Оценка проводилась по балльной системе и максимальная оценка составляла 134 балла. По результатам анализа сайт [школаискусств10.екатеринбург.рф](http://школаискусств10.екатеринбург.рф) набрал 103 балла, что составило 77% выполнения требований нормативно-правовой документации.

Руководству школы данная процедура и результаты независимой оценки качества образования показали не совсем удовлетворительными, поэтому было принято решение провести бенчмаркинг-исследование с целью определения областей и путей улучшения.

### **2.3 Бенчмаркинговое исследование МБУДО «Детская музыкальная школа города Лесной» и МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»**

Бенчмаркинг является сопоставительным анализом на основе эталонных показателей. Это целостный процесс сопоставления определения, понимания и адаптации имеющихся примеров эффективного функционирования организации с целью улучшения собственной работы. Для проведения бенчмаркинга в качестве эталонного образца организации нами было выбрано МБУДО «Детская музыкальная школа города Лесной».

Данный выбор обусловлен тем, что в общем рейтинге муниципальных детских школ искусств Свердловской области за 2016 год по результатам независимой оценки данная школа занимала первое место среди 165 образовательных организаций, и ее общая интегральная оценка составила 97,9%. МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» в этом рейтинге находилась на 34 строке с показателем общей интегральной оценки 94,3%.

Достоинством независимой оценки качества образования является то, что оценка происходит на основе данных, выложенных в открытом доступе.

В качестве источника данных в бенчмаркинговом исследовании был проведен анализ сайта организации, где располагался отчет по самообследованию за 2016 год. В части показателей финансово-хозяйственной деятельности использовались отчеты за 2016 год. Полученные данные приведены в таблице №

4.

*Таблица № 4*

[Введите текст]

| №  | Показатели и критерии  | МБУДО<br>ДМШ г.<br>Лесной | МБУК ДО<br>«Екатеринбургская<br>детская<br>школа искусств №<br>10 |
|--|--|---------------------------|---|
| <b>1. Основные показатели образовательной деятельности</b> |  |                           |   |
| 1  | Численность учащихся бюджетного отделения  | 569                       | 212   |
| 2  | Численность учащихся отделения платных образовательных услуг   | 51                        | 250   |
| 3  | Количество дополнительных предпрофессиональных образовательных программ  | 6                         | 7   |
| 4  | Количество дополнительных общеразвивающих образовательных программ   | 9                         | 2   |
| 5  | Количество дополнительных общеразвивающих общеобразовательных программ в области искусств по договорам об образовании за счет средств физического лица | 3                         | 12  |
| 6  | Численность/удельный вес численности   | 286 чел/50,2%             | 162 чел/76,4%   |

|    |  |               |               |
|----|--|---------------|---------------|
|    | учащихся, принявших участие в массовых мероприятиях (конкурсы, соревнования, фестивали, конференции), в общей численности учащихся                                       |               |               |
| 7  | Численность/удельный вес численности учащихся-победителей и призеров массовых мероприятий (конкурсы, соревнования, фестивали, конференции), в общей численности учащихся | 252 чел/44,2% | 145 чел/68,4% |
| 8  | Численность/удельный вес численности учащихся, участвующих в образовательных и социальных проектах, в общей численности учащихся   | 518 чел/91%   | 190 чел/89,6% |
| 9  | Количество массовых мероприятий, проведенных образовательной организацией  | 66            | 62            |
| 10 | Общая численность педагогических работников  | 59            | 30            |
| 11 | Численность/удельный вес численности педагогических работников, имеющих высшее образование, в общей численности педагогических работников                                | 40 чел/68%    | 21 чел/70%    |



|  |   |                     |                   |
|--|---|---------------------|-------------------|
| 12   | Численность/удельный вес численности педагогических работников, имеющих высшее образование педагогической направленности (профиля), в общей численности педагогических работников | 40 чел/68%          | 19 чел/63,3%      |
| 13   | Общее количество выпускников/ количество выпускников, поступивших в ССУЗы и ВУЗы по творческим специальностям, %  | 34 чел/9 чел 26 %   | 16 чел/4 чел 25 % |
| 14   | Количество методических проектов (пособий, публикаций, докладов)  | 16                  | 6                 |
| <b>2. Показатели материально-технического обеспечения</b>                    |   |                     |                   |
| 1  | Общая площадь зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности   | 3295 кв.м.          | 581 кв.м.         |
| 2  | Количество помещений для осуществления образовательной деятельности   | 59                  | 16                |
| 3  | Количество компьютеров в расчете на одного учащегося  | 0,02                | 0,03              |
| 4  | Затраты на приобретения в отчетный период   | 930,985 тыс. руб    | 712 тыс. руб      |
| 5  | Количество изданий в библиотечном фонде   | 17 943 экз.         | 1697 экз.         |
| <b>3. Показатели финансово-хозяйственной деятельности (план на 2017 год)</b> |   |                     |                   |
| 1  | Сумма поступлений, всего  | 44 896 987, 46 руб. | 19 833 000,00 руб |
| 2  | Из них, поступления от оказания услуг (выполнения работ) на платной основе и от иной, приносящей доход деятельности   | 2 911 187,46 руб    | 4 563 450 руб     |
| 3  | Расходы на закупку товаров, работ, услуг  | 3 947 024,66 руб    | 2 857 111,23 руб  |

Данное исследование является функциональным бенчмаркингом, поскольку прямыми конкурентами школы не являются из-за территориальной удаленности. Сравнительный анализ проводился по одинаковым критериям, что позволило подойти к исследованию непредвзято. Все данные взяты из открытых источников, доступных всем пользователям сети Интернет.

В 2014 году в МБУДО ДМШ г. Лесной было утверждено Положение о внутренней системе оценки качества образования и Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация программ дополнительного образования детей». Документы были разработаны руководством школы и приняты на педагогическом совете.

Основной задачей оценки образовательной деятельности, функционирования внутренней системы оценки качества образования названо определение степени соответствия образовательных результатов обучающихся федеральным государственным требованиям к дополнительным предпрофессиональным общеобразовательным программам в области искусства. По результатам оценки качества образования руководство школы разрабатывает план по улучшению образовательного процесса, вносит корректировки в долгосрочные планы и программы, а также обеспечивает возможность ведения инновационной деятельности в рамках школы.

По результатам исследования можно сделать вывод о том, что обе школы ведут достаточно эффективную деятельность. Это показывают такие критерии, как количество образовательных программ, относительное количество учащихся, задействованных в массовых мероприятиях. Качество состояния педагогических кадров также является высоким. Качество выпускников в обеих школах находится примерно на одинаковом уровне.

Состояние материально-технической базы также находится на высоком уровне, однако, следует отметить, что площадь для ведения образовательной деятельности у МБУДО ДМШ г. Лесной значительно выше, чем у МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» (3295 кв. м. и 591 кв.м.), тогда как в первой школы общее количество обучающихся 610 человек, а во второй – 462 человека.

Также можно отметить высокий уровень бюджетного финансирования МБУДО ДМШ г. Лесной. Поступления от оказания платных услуг значительно выше у МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10».

Результаты исследования показали, что для эффективной деятельности МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» необходимо повысить уровень квалификации педагогических кадров, а также планомерно

проводить профессиональную ориентацию обучающихся в целях повышения количества выпускников, продолжающих образование по творческим специальностям.

Также МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» необходимо улучшить методическую работу и организовать пополнение библиотечного фонда, в том числе и за счет использования электронных ресурсов.

Внедрение механизма независимой оценки качества образования в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» позволит повысить эффективность деятельности организации и будет способствовать повышению рейтинга школы на уровне области.

#### **2.4. Результаты опытной работы**

В процессе данного исследования нами был разработан ряд анкет, при помощи которых были проведены опросы среди родителей (законных представителей) обучающихся, преподавателей школы и самих обучающихся. Проанализированы нормативно-правовые акты в области независимой оценки качества образования, проведено бенчмаркинговое исследование, а также разработан локальный акт – Положение о порядке проведения независимой оценки качества образования в Муниципальном бюджетном учреждении культуры дополнительного образования «Екатеринбургская детская школа искусств № 10». В связи с тем, что мониторинг удовлетворенности качеством образования проводится в школе ежегодно, то результаты анкетирования оправдали ожидание высоких результатов по данному показателю. Разработанный механизм проведения независимой оценки качества и его реализация в школе способствовали повышению уровня удовлетворенности по

таким показателям, как материально-техническое состояние школы, уровень безопасности, квалификация преподавателей и ряда других.

В ходе анкетирования обучающихся и их родителей (законных представителей) в апреле 2017 года были получены пожелания по расширению перечня предлагаемых школой платных образовательных услуг. Пожелания были учтены администрацией школы, и в 2017-2018 учебном году в перечень услуг вошли программы «Основы вокального искусства для детей 5-6 лет» и «Основы вокального искусства для детей 7-15 лет». Таким образом, перечень предлагаемых МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» платных дополнительных образовательных услуг расширился до 15 программ.

Одновременно с проведением оценки качества образования в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» проводилась активная работа по повышению информированности населения микрорайона Кольцово об услугах, предлагаемых школой. Рекламная информация размещалась на сайте школы, в группах в социальных сетях, на информационных стендах в школе. Система обратной связи осуществлялась как посредством сайта [школаискусств10.екатеринбург.рф](http://школаискусств10.екатеринбург.рф), так и при общении в социальных сетях, по телефону, по электронной почте.

Еще одним из положительных результатов проведения независимой оценки качества образования в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» стало увеличение количества заявлений, поданных на бюджетное отделение и на отделение платных дополнительных образовательных услуг. Количество заявлений на 2017-2018 учебный год, поданных на бюджетное отделение школы возросло на 29% в сравнении с 2016-2017 учебным годом, а на отделении платных дополнительных образовательных услуг количество поданных заявлений возросло на 31%.

В целом, по итогам исследования была отмечена положительная динамика изменения качества образования, что говорит об эффективности и своевременности внедрения элементов по управлению качеством в управленческую деятельность МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10».

### **Выводы по 2 главе**

Проведение внутренней и внешней независимой оценки качества образования в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» как инструмента повышения качества образования позволило:

1. Обеспечить родителей (законных представителей) обучающихся полной и достоверной информацией об образовательной организации и способствовало установлению эффективной системы обратной связи.
2. Предоставить руководству образовательной организации информацию для анализа существующей ситуации, а также сформировать представление об организации со стороны потребителей образовательных услуг. Эти данные позволяют спланировать дальнейшую стратегию развития школы и способствуют принятию эффективных управленческих решений руководством.
3. Повысить востребованность услуг, предлагаемых школой, среди населения микрорайона Кольцово.
4. Предоставить учредителю – Управлению культуры Администрации Екатеринбурга сформированные данные по внешней и внутренней оценки школы.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В настоящее время в России вопросам качества художественного образования уделяется значительное внимание: вырабатываются критерии оценки качества, стандарты художественного образования детей. В сфере художественного образования вопросы оценки качества долгое время были второстепенными. Однако при переходе на предпрофессиональный уровень художественного образования проблема качества приобрела особую значимость, так как качество образования на этой ступени может стать залогом успешной профессиональной деятельности человека в будущем.

1. Вопросам качества дополнительного образования детей уделяется большое внимание на государственном уровне. Система дополнительного художественного образования, равно как и общего, ориентируется на инновационное развитие общества. Формирование интереса государственной политикой к вопросу независимой оценки качества образования получило отражение в многочисленных нормативно-правовых и рекомендательных документах. Рассмотрение данных документов проведено в параграфе 1.1.

2. Анализ литературы по проблеме независимой оценки качества образования показал, что существует большое количество взглядов на определение принципов оценки качества. Были выделены следующие основные принципы независимой оценки: системности, информационной прозрачности и открытости, конструктивности.

3. Внедрение в работу МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» механизма независимой оценки качества образования привело к положительной динамике его изменения, что говорит об эффективности и своевременности внедрения элементов по управлению качеством в управленческую деятельность организации.

Целью исследования данной работы являлась разработка механизма независимой оценки качества в детской школе искусств. Для достижения поставленной цели было разработано положение о порядке проведения независимой оценки качества образования в Муниципальном бюджетном учреждении культуры дополнительного образования «Екатеринбургская детская школа искусств № 10», а также проведен анализ других видов независимой оценки. Для получения достоверных результатов оптимально использовать комплекс оценочных мероприятий, включающий в себя данные самообследования, внутренней и внешней оценки. Именно такой подход позволил получить наиболее полную информацию о качестве предоставляемых школой образовательных услуг, что способствовало принятию эффективных управленческих решений руководством школы.

В качестве ожидаемых результатов можно было предполагать повышение внимания родителей (законных представителей) обучающихся к занятиям детей в школе искусств. Возможность обратной связи и оперативное получение необходимой информации повысило уровень доверия к школе в глазах родителей. Наличие альтернативных источников обратной связи, помимо адреса электронной почты и телефона, позволило родителям оперативно решать возникшие вопросы и положительно сказалось на имидже школы.

Внедрение модуля «Зачисление» автоматизированной информационной системы «Образование» оказалось современной и эффективной мерой не только по модернизации документооборота в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10», но и позволило привлечь дополнительный контингент учащихся в школу. Информация о новом способе зачисления в школы искусств была распространена на общегородских сайтах (ekaterinburg.rf, культура.ekaterinburg.rf), а также в многофункциональных центрах Екатеринбурга. В связи с тем, что население было широко проинформировано о

возможности получения дополнительного образования в творческой сфере, то в школу удалось привлечь детей и из других районов города. Приемная кампания 2017-2018 учебного года проходила со средним конкурсом 1,3 человека на место, что позволило отобрать перспективных обучающихся с высокой мотивацией к обучению.

Бенчмаркинг-исследование показало, что эффективность работы МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» находится на достаточно высоком уровне, сравнимом по ключевым показателям с показателями организации, находящейся на первой строке рейтинга школ искусств Свердловской области по состоянию на 2015 год.

Таким образом, выдвинутая нами гипотеза о том, что независимая оценка качества образования действительно будет являться ресурсом повышения качества образования, в том случае, если она будет рассматриваться как система, имеющая внешнюю и внутреннюю составляющую с четкими и универсальными критериями, подтвердилась. Задачи, которые были поставлены в работе, выполнены.

Цель диссертационного исследования, которой являлась разработка механизма независимой оценки качества в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10», достигнута.

При условии планомерной работы по независимой оценке качества в детских школах искусств можно ожидать:

- Обеспечение потребителей образовательных услуг полной и достоверной информацией по основным вопросам качества образования в учреждениях дополнительного образования.
- Обеспечение руководства учреждений дополнительного образования информацией об имидже школ, о существующих потребностях у потребителей образовательных услуг. Также регулярное проведение независимой оценки



качества образования позволит осуществлять эффективную управленческую деятельность и окажет существенную помощь в принятии управленческих решений.

- Предоставление учредителю (Управлению культуры Администрации Екатеринбурга) информации для сравнения качества дополнительного образования, создания рейтингов и рэнкингов организаций, анализа сильных и слабых сторон учреждений, принятия решений, касающихся ротации управленческих кадров.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Агафонова Е.А. Оценка качества образования как средство стимулирования учебной деятельности студентов: автореф. к.п.н.. Киров, 2012. 15 с.
2. Адамский А.И. Что такое качество образования? М.: Эврика, 2009. 272 с.
3. Андрюкова М. Ю. Значение художественно-эстетического воспитания в системе дополнительного образования детей // Педагогическое мастерство: материалы Междунар. науч. конф. - М.: Буки-Веди, 2012. - С. 203-206.
4. Бахмутский А.Е., Кондракова И.Э., Писарева С.А. Оценка деятельности современной школы: Учебное пособие. М.: АПК и ППРО, 2009. 72 с.
5. Богословский В. И. Интеграционные процессы и гуманитарные технологии: междисциплинарный аспект исследования научного образования в европейских университетах: Научно-методические материалы /В. И. Богословский, В. В. Лаптев, С. А. Писарева, А. П. Тряпицына. СПб.: ООО «Книжный Дом», 2007. 272 с.
6. Болотов В.А. Становление общероссийской системы оценки качества образования // Справочник заместителя директора школы. - М.: Информационный центр "Ресурсы образования", 2007. - С. 18-23.
7. Болотов В.А., Ефремова Н.Ф. Системы оценки качества образования. М.: Университетская книга: Логос, 2007. 192 с.
8. Болотов В.А. Оценка качества образования. Ретроспективы и перспективы// Управление школой . - 2012. - №5. - С. 9-11.
9. Буряк Л.Г. Критерии и диагностический инструментарий внутришкольной оценки качества образования // Человек и образование. - 2014. - №2 (39). – С. 166-173.
10. Васильев В. Новая парадигма оценки качества образования // Высшее образование в России. М., 2010 - № 2. С. 19-24.
11. Воробьева Т. Оценка качества в системе дополнительного образования детей// Качество образования в школе. М: 2011. – № 3. С. 49-56.
12. ГОСТ Р ИСО 9001, Система менеджмента качества// Национальный стандарт Российской Федерации системы менеджмента качества. 2015

13. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы.
14. Долгих Н.Н. К вопросу об оценке качества художественного образования// Вестник Томского университета. - 2010. - №337. С. 165-169.
15. Ефремова Н.Ф., Ковалев Л.Ф., Рыжкин А.А. ЕГЭ – основа общероссийского мониторинга качества подготовки учащихся // Мониторинг и контроль качества образования: развитие методологии и опыт: Материалы X симп. Квалиметрия человека и образования: методология и практика. М.: ИЦПКПС, 2010.
16. Журкина А.Я. Контроль и оценка качества в системе управления деятельностью учреждения дополнительного образования детей: из опыта работы МОУ ДОД Центр творч. развития и гуманитар. образования «Романтик» Щёлков. муниципал. района Моск. области / А. Я. Журкина [и др.] // Внешкольник.– 2012. – № 1-3. 17. Иванов Д.А. Экспертиза в образовании: учебное пособие. М.: Академия, 2008. 336 с.
18. Измайлова М.А. Проблемы независимой оценки качества образования // Вестник финансового университета. - 2015. - №1., С. 103-104.
19. Ильин Г.Л. Методологический анализ современной образовательной системы // ж. Школьные технологии. – М. - 2010 год, №5, стр.3
20. Ильина Т. А. Тестовая методика проверки знаний и программированное обучение // Сов. педагогика. - 1967. - № 2., С. 19-25.
21. Коваленко И.В. Педагогический мониторинг как средство управления качеством образования // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. - 2012. - №1., С. 262-271.
22. Копылова Е. Вверх, по ступенькам мастерства: упр. качеством доп. образования на основе компетентностного подхода// Управление школой : прил. к газ. "Первое сент.". М: 2008. – № 24., С. 21-25.
23. Кулакова Н.И. Мониторинг как средство повышения качества образования в современной школе: дис. ... к.п.н. Челябинск, 2008. 188 с.
24. Лебедев О.Е. Что такое качество образования? // Высшее образование сегодня. М, 2007. - № 2., С.34-39.
25. Лурье Л.И. Можно ли «посчитать» качество образования? // Образование и наука . - 2012. - № 6 (95). - С. 136-147.
26. Малыхина Л. Б. Квалиметрия - метод измерения качества занятий дополнительного образования// Директор школы. СПб: 2010. – № 7. С. 65-71.

27. Методические рекомендации Министерства образования и науки России по формированию независимой системы оценки качества работы образовательных организаций (письмо Минобрнауки России органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим управление в сфере образования от 4 февраля 2013 г. № АП-113/02)

28. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки Российской Федерации 1 апреля 2015 г.)

29. Моисеев А.М. Как создать управляющий совет школы: учебно-методические материалы / под. ред.: Моисеева А. М. М.: Вердана, 2007

30. Олейникова, О.Н., Муравьева А.А. Профессиональные стандарты как основа формирования рамки квалификаций// Методическое пособие. М.: АНО Центр ИРПО, 2011. 72 с.

31. Олесина Е.П. Художественное образование как основа развития культуры личности // Педагогика искусства. - 2014. - №3. – С. 3-6

32. Осипова Е.А. Комплексная оценка качества образования как условие развития региональной образовательной системы: автореф. дис. ... к.п.н. Иркутск, 2012. 24 с.

33. Панасюк В.П. Школа и качество: выбор будущего. СПб.: КАРО, 2009. 384с.

34. Панасюк В.П., Головичер Г.В. Информационнометодическое обеспечение управления качеством образования на муниципальном уровне. СПб., 2007.

35. Пермяков О.Е. Развитие систем оценки качества подготовки специалистов. Ав-тореф. дис. док-ра пед. наук: 13.00.01. СПб, 2009. 49с.

36. Постановление Правительства РФ от 05.08.2013 № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»

37. Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»

38. Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

39. Постановление правительства РФ от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания» от 27 октября 2016 г. № 1096
40. Приказ Министерства культуры РФ от 28.12.2001 № 1403 «О концепции художественного образования в российской Федерации»
41. Приказ Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»
42. Приказ Министерства образования и науки РФ от 15.01.2014 № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования»
43. Приказ Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 06.05. 2014 года № 110-д «Об утверждении Положения о независимой системе оценки качества образования государственных образовательных организаций Свердловской области, подведомственных Министерству общего и профессионального образования Свердловской области»
44. Радов Б. П. Развитие многоуровневого учреждения профессионального образования. Дис. ... канд. пед. наук. М., 2004.
45. Сериков В.В. Личностный подход в системе принципов современного педагогического мышления // Славянская педагогическая культура. 2009. – № 2.
46. Сластенин В.А. Педагогика: Инновационная деятельность. - М.: Издат. дом «Магистр-Пресс», 2000. - 488 с.
47. Сластенин В.А. Качество образования как социально-педагогический феномен //Педагогическое образование и наука. М. – 2009. - №1. С. 4-11.
48. Трапицын С.Ю. Мониторинг качества высшего образования // Экология человека. - 2009. - №9. – С. 17-23.
49. Третьякова, Т.В. Система оценки качества образования и ее построение в регионах с территориальными и национальными особенностями: дис. ... док. п.н. М.: 2010. 464 с.
50. Третьякова Т.В. Анализ подходов к оценке качества образования за рубежом // Вестник ЯГУ. - 2009. - №2. С. 59-64.
51. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
52. Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. № 307 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в целях предоставления

объединениям работодателей права участвовать в разработке и реализации государственной политики в области профессионального образования»

53. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 – ФЗ «Об образовании в РФ»

54. Федеральный закон Российской Федерации от 21.07.2014 г. № 256 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

55. Фомина, Н.Б, Новая модель оценки качества образования / Н.Б. Фомина, М.: Новый учебник, 2008.80с.

56. Фомицкая Г.Н. Внешняя оценка качества образования в ракурсе социологического исследования // Вестник Бурятского государственного университета. - 2012. - № 1.1. - С. 45-51.

57. Фролова М.Е. Внутренний аудит как инструмент повышения качества образования // Современные исследования социальных проблем. - 2012. - №12 (20).

58. Шамова Т.И. Современные средства оценивания результатов обучения школе. М.: Педагогическое общество России., 2007. 192 с.

59. Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе / С. Е. Шишов, В. А. Кальней. М.: Российское педагогическое агентство, ред. 2008. 354 с.

60. Шнейдер М.Я. Оценка качества образования в школах / М.Я. Шнейдер // Вопросы образования.- №1.М.: 2008. С. 199 - 225.

61. Шогенов А. А. Качество образования как человеческий капитал. М.: ФИРО, 2007. 46 с.

#### **Электронные ресурсы 62. Буйлова Л. Н.**

Гипотетическая модель управления качеством дополнительного образования детей в регионе [Электронный ресурс] / Н.Л. Буйлова. – Точка доступа:

<http://www.dopedu.ru/stati/gipoteticheskaya-model-upravleniyakachestvom-dopolnitelnogo-obrazovaniya-detey-v-regione>.

63. Буйлова Л. Н. Методологические подходы к исследованию стратегического управления качеством дополнительного образования детей [Электронный ресурс] / Л. Н. Буйлова. – Точка доступа: <http://www.dopedu.ru/stati/metodologicheskie-podchodi-k-issledovaniyu-strategicheskogo-upravleniyakachestvom-dopolnitelnogo-obrazovaniya-detey>.

64. Буйлова Л. Н. О некоторых методологических подходах к исследованию стратегического управления качеством дополнительного образования детей [Электронный ресурс] / Л. Н. Буйлова // Новое в психолого-педагогических исследованиях. – 2012. – № 2. – С. 158-166. – Точка доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=18085746>.
65. Говорушина Т. К. Концептуальные основания управления качеством взаимодействия учреждений дополнительного образования и родителей [Электронный ресурс] / Т. К. Говорушина // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. – 2013. – № 1 (12). – С. 68-72. – Точка доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=18934405>.
66. Горбашко Е.А. Качество образования – в повышении конкурентоспособности страны в условиях глобализации экономики [Электронный ресурс] // Электронный журнал [www.eq-journal.ru](http://www.eq-journal.ru) . - 2012. - №1. - С. 1-6. – Точка доступа: <http://eq-journal.ru/pdf/01/Горбашко%20ЕА.pdf>
67. Логинова Л. Г. К проблеме качества в дополнительном технологическом образовании детей [Электронный ресурс] / Л. Г. Логинова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2012. – № 1.1. – С. 32-35. – Точка доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=17833038>.
68. Логинова Л. Г. Оценочное исследование качества образовательных услуг в системе дополнительного образования детей [Электронный ресурс] / Л. Г. Логинова // Ярославский педагогический вестник. – 2011. – № 1. – Том II (Психолого-педагогические науки). – С. 205-208. – Точка доступа: [http://vestnik.yspu.org/releases/2011\\_1pp/45.pdf](http://vestnik.yspu.org/releases/2011_1pp/45.pdf).
69. Логинова Л. Г. Сохранение качественной определенности дополнительного образования детей в системе образования России [Электронный ресурс] / Л. Г. Логинова // Проблемы современного образования. – 2011. – № 3. – С. 48-55. – Точка доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/sohranenie-kachestvennoyopredelennosti-dopolnitelnogo-obrazovaniya-detey-v-sisteme-obrazovaniya-rossii>.
70. Логинова Л. Г. Качество и результаты в дополнительном образовании детей: ориентиры оценивания [Электронный ресурс] / Л. Г. Логинова // Образование личности. – 2013. – № 4. – С. 38-42. – Точка доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=21127566>.
71. Малыхина Л. Б. Проблемы управления качеством образования в учреждении дополнительного образования детей [Электронный ресурс] / Л. Б.

Малыхина // Вестник православного Свято-Тихоновского гуманитарного университета. Серия 4: Педагогика. Психология. – 2009. – Вып. 2 (13). – С. 88–96. – Точка доступа: <http://pstgu.ru/download/1252609183.malykhina.pdf>.

72. Мехедова С. В. Диагностика качества дополнительного образования детей как условие совершенствования управления региональной образовательной системой [Электронный ресурс]: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Мехедова Светлана Валентиновна ; Сев.-Кавк. гос. техн. ун-т. – Ставрополь, 2011. – 26 с. – Точка доступа: <http://www.dissercat.com/content/diagnostikakachestva-dopolnitelnogo-obrazovaniya-detei-kak-uslovie-sovershenstvovaniya-upra>. 73. Станкевич Е.Ю. К вопросу оценки качества образования// Гуманитарные научные исследования. 2013. № 1 [Электронный ресурс]/Точка доступа: <http://human.snauka.ru/2013/01/2215>

74. Сухочев В.И., Сухочева А.М., Конкуренция на рынке образовательных услуг: теоретические и практические аспекты [Электронный ресурс] / В.И. Сухочев, А.М. Сухочева // Известия Оренбургского государственного аграрного университета. – 2006. - № 3. Точка доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/konkurenciya-na-rynke-obrazovatelnyh-uslugteoreticheskie-i-prakticheskie-aspekty>

75. Ходунова, Л. Н. Управление качеством дополнительного образования детей в условиях развития учреждения [Электронный ресурс] /Л. Н. Ходунова // Дополнительное образование детей в изменяющемся мире: перспективы развития востребованности, привлекательности, результативности: материалы Междунар. науч.-практ. конф. : в 2-х ч. / Челябинск, 30 сент. – 2 окт. / под ред. А. В.

Кислякова, А. В. Щербакова. – Челябинск, 2013. – Ч. 1. – С. 306-313. – Точка доступа: <http://issuu.com/dopedu/docs/>

76. Чепурышкин И.П., Терентьева И.В., Василенкова Н.И. Принципы оценки качества образования в школе – интернате [Электронный ресурс]/ И.П. Чепурышкин, И.В. Терентьева, Н.И. Василенкова// Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 5. Точка доступа: <http://www.scienceeducation.ru/ru/article/view?id=14438> .

77. Шарахова Л. Н. Управление качеством дополнительного образования детей с использованием электронной формы сбора информации [Электронный ресурс] / Л. Н. Шахарова // Интеграция образования. – 2011. – № 3. – С. 63-68. – Точка доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kachestvomdopolnitelnogo-obrazovaniya-detei-s-ispolzovaniem-elektronnoy-formy-sborainformatsii>.



78. Ядрышникова И. Ю. Мониторинг как механизм управления качеством образования [Электронный ресурс] И. Ю. Ядрышникова // Дополнительное образование детей в изменяющемся мире: перспективы развития востребованности, привлекательности, результативности: материалы Междунар. науч.-практ. конф.: в 2-х ч. / Челябинск, 30 сент. – 2 окт. / под ред. А. В. Кислякова, А. В. Щербакова. – Челябинск, 2013. – Ч. 1. – С. 321-324. – Точка доступа:  
<http://issuu.com/dopedu/docs/>

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

### **Приложение 1**

**Показатели и критерии независимой оценки качества образования в детской школе искусств**

| <b>№</b> | <b>Показатели на основании приказа Министерства образования науки РФ №1547 от 05.12.2014</b>  | <b>Единицы измерения</b>                   |
|----------|---|--|
|          | <b>Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации</b>   |  |
| 1.1      | <b>Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на ее официальном сайте</b>  |  |
| 1.1.1    | Регулярность обновления сведений (частота появления новостей, внесение изменений не позднее 10 дней с даты их утверждения)  | Да/Нет (2/0)                               |
| 1.1.2    | Наличие карты сайта, удобство навигации   | Да/Нет (2/0)                               |
| 1.1.3    | Наличие контактов организации, схемы проезда  | Да/Нет (2/0)                               |
| 1.2      | <b>Наличие на официальном сайте организации сведений о руководстве и преподавателях</b>   | Баллы (от 0 до 10)                         |
| 1.2.1    | Наличие сведений об административных работниках организации   | Да/Нет (2/0)                               |
| 1.2.2    | Полнота информации о каждом преподавателе (наличие фотографии, наличие информации об уровне образования и квалификации, стаж общий и педагогический)  | От 0 до 10 баллов                          |
| 1.2.3    | Наличие электронного портфолио преподавателей   | 0,5 балла за портфолио, не более 20 баллов |
| 1.3      | <b>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b> |  |
| 1.3.1    | Наличие формы обратной связи (гостевая книга, возможность прямой отправки электронных сообщений с сайта)  | Да/Нет (2/0)                               |
| 1.3.2    | Наличие дополнительных способов связи (ссылки на страницы школы в социальных сетях)   | Да/Нет (2/0)                               |
| 1.4      | <b>Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей об-</b>   |  |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       | <b>разовательных услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)</b> |   |
| 1.4.1 | Наличие в общем доступе обращений потребителей  | Да/Нет (2/0)                                      |
| 1.4.2 | Публикация на сайте ответов на наиболее актуальные вопросы (Ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ))                                   | Да/Нет (2/0)                                      |
|       | <b>Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>  |   |
| 2.1   | <b>Материально-техническое и информационное обеспечение организации</b>   |   |
| 2.1.1 | Наличие библиотеки  | Да/Нет (2/0)                                      |
| 2.1.2 | Наличие сетевого доступа обучающихся к электронным образовательным ресурсам   | Да/Нет (2/0)                                      |
| 2.1.3 | Наличие широкополосного подключения к сети Интернет со скоростью выше 5 Мб/с  | Да/Нет (2/0)                                      |
| 2.1.4 | Наличие компьютерного класса  | Да/Нет (2/0)                                      |
| 2.1.5 | Наличие концертного/актового зала   | Да/Нет (2/0)                                      |
| 2.2   | <b>Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися</b>   |   |
| 2.2.1 | Наличие индивидуальных планов работы с обучающимися   | 0.5 балла за каждую программу, не более 20 баллов |
| 2.2.2 | Наличие на сайте электронных портфолио обучающихся  | 0.5 балла за каждое портфолио, не более 20 баллов |
| 2.4   | <b>Наличие дополнительных образовательных программ</b>  |   |
| 2.4.1 | Наличие авторских и экспериментальных образовательных программ в области дополнительного образования                                    | 0.5 баллов за программу, не более 20 баллов       |
| 2.4.2 | Наличие образовательных программ, направленных на выявление и развитие одаренных детей  | 0.5 баллов за программу, не более 20 баллов       |

|     |   |  |
|-----|---|--|
| 2.5 | <b>Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах и других массовых меро-</b> |  |
|-----|---|--|

|       |   |              |
|-------|---|--------------|
|       | <b>приятных</b>   |              |
| 2.5.1 | Количество участников различных региональных, федеральных и международных олимпиад, смотров, конкурсов, фестивалей в области художественного образования (не менее 50% от количества обучающихся)   | Да/Нет (2/0) |
| 2.5.2 | Количество призеров и победителей различных региональных, федеральных и международных олимпиад, смотров, конкурсов, фестивалей в области художественного образования (не менее 50% от количества участников)  | Да/Нет (2/0) |
| 2.5.3 | Наличие в организации творческих коллективов со званием «Образцовый»  | Да/Нет (2/0) |
|       | <b>Критерий 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>  |              |
| 3.1   | Доля родителей (законных представителей) обучающихся, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников образовательной организации (ответ «да»), от общего числа опрошенных.<br>Вопрос: «Считаете ли вы работников школы доброжелательными и вежливыми?»<br>Ответы: «да», «нет»            | %            |
| 3.2   | Доля родителей (законных представителей) обучающихся, положительно оценивающих компетентность и профессионализм работников образовательной организации (ответ «да»), от общего числа опрошенных.<br>Вопрос: «Считаете ли вы работников школы компетентными и профессиональными?»<br>Ответы: «да», «нет»       | %            |
|       | <b>Критерий 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации</b>   |              |
| 4.1   | Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных материально-техническим обеспечением образовательной организации (ответ «да»), от общего числа опрошенных респондентов<br>Вопрос: «В школе есть все необходимое для успешного ведения образовательного процесса»<br>Ответы: «да», «нет» | %            |

[Введите текст]

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 4.2 | Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг (ответ «да»), от общего числа опрошенных респондентов<br>Вопрос: «Работа администрации направлена на улучшение образовательного процесса»<br>Ответы: «да», «нет» | % |
| 4.3 | Доля родителей (законных представителей) обучающихся, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (ответ «да»), от общего числа опрошенных респондентов<br>Вопрос: «Готовы ли вы рекомендовать школу своим родственникам и знакомым?»<br>Ответы: «да», «нет»            | % |

**Положение о порядке проведения независимой оценки качества образования  
в Муниципальном бюджетном учреждении культуры дополнительного  
образования «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке проведения независимой оценки качества образования (далее – Порядок) в Муниципальном бюджетном учреждении культуры дополнительного образования «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» (далее – Школа) разработано на основании Устава Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации № 273-ФЗ (ст. 95, ст. 28 п. 3 пп. 13), Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014 г. № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования», в рамках реализации Плана мероприятий («Дорожная карта»), «Положения о независимой системе оценки качества образования государственных образовательных организаций Свердловской области, подведомственных Министерству общего и профессионального образования Свердловской области» от 06.05. 2014 г. № 110-д, Приказа

Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи, механизмы системы независимой оценки качества образования в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10», организуемой на основании и с участием государственных органов, общественных структур, профессионального сообщества с привлечением мнений заинтересованных сторон различных уровней в целях повышения качества деятельности Школы.

1.3. Система независимой оценки качества образования основывается на принципах прозрачности, доступности, открытости, систематичности. Направлена на развитие и совершенствование образовательной, творческой, конкурснофестивальной и выставочной деятельности.

1.4. Положение разработано с целью:

- а) реализации программы стратегического развития МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»;
- б) повышения качества предоставляемых Школой образовательных услуг;
- в) повышения информированности заинтересованных сторон о деятельности Школы и увеличения интереса населения к образовательным услугам, предлагаемым Школой;
- г) создание условий для получения объективной и максимально полной оценки качества деятельности Школы всеми заинтересованными сторонами.

1.5. Объектами независимой оценки качества образования являются:

- а) образовательная среда: контингент обучающихся, материально-техническая база Школы, кадровый (педагогический) состав;
- б) обучающиеся: уровень качества знаний, степень адаптации к обучению в Школе, результаты обучения, уровень личных достижений, степень удовлетворенности обучающихся учебным процессом и образовательной средой;
- в) преподавательский состав: уровень профессиональной компетенции, результативность и качество преподавательской работы, уровень инновационной деятельности преподавателей, удовлетворенность организацией образовательного процесса в Школе;
- г) образовательный процесс: анализ входного, промежуточного и итогового контроля за уровнем достижений обучающихся; выполнение нормативных требований к организации образовательного процесса;

1.6. По итогам проведения независимой оценки качества образования формируются результаты оценки качества и рейтингов Школы. Информация о независимой оценке качества образования подлежит публичному доступу на сайте Школы и на сайтах иных заинтересованных организаций.

1.7. Результаты независимой оценки качества образования используются:

- а) в разработке и реализации планов мероприятий по улучшению деятельности Школы;
- б) для повышения эффективности управленческой деятельности в Школе;
- в) в установлении продуктивного диалога с прямыми и косвенными потребителями образовательных услуг, предоставляемых Школой, с целью



развития направлений дополнительного образования и привлечения детей в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10».

## **2. Виды независимой оценки в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»:**

2.1. Внешняя независимая оценка качества образования (проводится не реже 1 раза в 3 года (Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации № 273-ФЗ)

- иницилируемая Министерством общего и профессионального образования Свердловской области;
- иницилируемая Управлением культуры Администрации Екатеринбурга;
- иницилируемая родителями;
- участие обучающихся, преподавателей и других сотрудников Школы в различных конкурсах, в том числе получение внешних рецензий на отдельные образовательные программы;

2.2. Внутренняя независимая оценка качества образования (проводится не реже 1 раза в год):

- внутренние аудиты – взаимопроверки отдельных направлений деятельности работниками Школы, не участвующими в этой деятельности;
- участие родителей (законных представителей) обучающихся в процедуре самооценки.

Участие родителей (законных представителей) обучающихся обеспечивается следующим образом:

- информация, представленная на сайте Школы;

- возможность обратной связи с Администрацией Школы (раздел на сайте «Обратная связь», связь через группы Школы в социальных сетях «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram»);
- создание комиссии по качеству из числа родителей (законных представителей) обучающихся;
- создание группы аудиторов из числа родителей (законных представителей) обучающихся.

### **3. Организация работ по независимой оценке качества образования в Школе.**

3.1. Размещение информации на сайте Школы.  
Сайт является основным источником информации при внешней независимой оценке качества образования.

3.2. Основой для организации работ по независимой оценке качества образования является годовой план работы Школы с определением направлений деятельности, сроков и конкретных исполнителей, а также внутришкольная система мониторинга качества образования для реализации которой привлекаются родители и другие заинтересованные стороны.

3.3. При проведении независимой оценки качества образования предполагается определенная последовательность действий:

- определение объекта оценки, цели;
- выбор методов оценки, единиц измерения, критериев и показателей качества;
- определение круга участников процедуры независимой оценки качества образования;

- сбор данных;
- получение, обработка, анализ и интерпретация полученных данных;
- подготовка аналитических, отчетных и информационных материалов по независимой оценке качества образования;
- информирование участников процедуры оценки и заинтересованных сторон о результатах проведенных мероприятий.

3.4. Методами сбора информации при проведении независимой оценки качества образования являются:

- анализ документов, нормативно-правовых актов Школы;
- анкетирование, опросы, интервьюирование участников образовательного процесса;
- различные формы проверки знаний и умений обучающихся, в том числе публичные выступления, выставки, концерты и т.п.;
- самообследование.

#### **4. Обработка полученной информации**

4.1. Сбор, накопление, обработка и анализ информации, полученной в ходе проведения независимой оценки качества образования осуществляется работниками, назначенными приказом директора Школы.

4.2. По итогам анализа информации результаты представляются директору Школы. Информация доводится до сведения коллектива на Совете школы.

4.3. Итоги проведенных работ учитываются при принятии управленческих решений и разработке стратегий управления Школой.

## **5. Организация внутренней независимой оценки качества образования**

5.1. Процедура проведения независимой оценки качества образования предусматривает последовательность следующих этапов:

**1 этап - организационный** – утверждение порядка проведения независимой оценки качества образования, назначение приказом Директора ответственных лиц.

**2 этап – проведение мониторинга.** На этом этапе проводятся следующие процедуры:

- изучение критериев и показателей работы Школы, путем проведения самообследования;
- проведение анкетирования, соцопросов, интервьюирования потребителей образовательных услуг;
- изучение рейтингов Школы, опубликованных Общественным советом;
- вычисление оценочного балла работы Школы.

**3 этап – аналитический.** На этом этапе предусмотрено проведение следующих работ:

- анализ информации, подготовка итоговой документации по проведению независимой оценки качества образования;
- разработка предложений и планов по совершенствованию работы Школы;
- размещение информации о независимой оценке качества образования, предоставление информации учредителю и Общественному совету.

## **6. Проведение внешней независимой оценки качества образования**

6.1. Организацию внешней независимой оценки качества образования осуществляет инициатор этой проверки

6.2. Руководство Школы оказывает содействие в получении необходимой информации

6.3. Администрация Школы обязывает работников/педагогов и просит родителей участвовать в анкетировании (как правило on-line).

6.4. Руководство Школы сообщает информацию о результатах независимой оценки качества образования коллективу и родителям.

## **7. Матрица распределения ответственности и полномочий за проведение независимой оценки качества образования (НОКО) в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»**

О – отвечает за этап

У – участвует в деятельности

И – получает информацию

[Введите текст]

| <b>Участники</b><br><br><b>Этапы</b><br><b>НОКО</b> | <b>Директор<br/>школы</b> | <b>Лицо, ответ-<br/>ственное за<br/>сайт</b> | <b>Зам. ди-<br/>ректора<br/>по УВР</b> | <b>Зам. ди-<br/>ректора<br/>По АХЧ</b> | <b>Препода<br/>ватели</b> | <b>Родительский<br/>комитет</b> |
|---|---------------------------|--|--|--|---------------------------|---------------------------------|
| <b>Внешняя НОКО</b>                                 |                           |  |  |  |                           |                                 |
| Получение ин-<br>формации о<br>проведении<br>НОКО   | о                         | у  | и                                      | и                                      | и                         | и                               |
| Проведение<br>НОКО                                  | о                         | и, у   | у                                      | у                                      | у                         | у                               |
| Получение ре-<br>зультата и ин-<br>формирование     | у                         | о  | и                                      | и                                      | и                         | и                               |
| <b>Внутренняя НОКО</b>                              |                           |  |  |  |                           |                                 |
| Получение ин-<br>формации о<br>проведении<br>НОКО   | у                         | о  | у                                      | у                                      | и                         | и                               |
| Проведение<br>НОКО                                  | о                         | о  | о                                      | о                                      | о                         | у                               |
| Получение ре-<br>зультата и ин-<br>формирование     | о                         | у  | у                                      | и                                      | и                         | и                               |

## 8. Контекстная диаграмма процессов независимой оценки качества образования в МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»



## 9. Анкеты

### 9.1 Анкета для родителей (законных представителей) обучающихся

Уважаемые родители!

[Введите текст]

Администрация и педагогический коллектив МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» проводят анкетирование родителей с целью повышения качества образовательных услуг школы, а также с целью сбора сведений о наличии в школе детей с особыми образовательными потребностями (в соответствии с требованиями Министерства образования РФ) Просим вас заполнить нашу анкету. Благодарим за сотрудничество!

ФИО преподавателя (по специальности) \_\_\_\_\_

ФИО родителя \_\_\_\_\_

Фамилия имя ребенка \_\_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_

лет 1. Ваш ребенок обучается в школе искусств для того чтобы:

*(отметьте не более 2-х вариантов)*

☐ возможно, стать профессионалом в выбранной области искусств. ☐

получить навыки любительского музицирования или творчества.

☐ повысить уровень общего культурного развития ☐

иметь возможность творческой самореализации

☐ другое \_\_\_\_\_ 2.

Ваш ребенок занимается в школе:

*(отметьте 1 вариант)*

☐ с удовольствием

☐ ровно, «в текущем режиме»

☐ бывают «кризисы», но мы их преодолеваем

☐ без особого желания

☐ не хочет, но поставлена цель - закончить школу

☐ категорически хочет бросить занятия

3. В чем Вы видите трудности обучения вашего ребенка?



4. Как школа может помочь Вашему ребенку преодолеть трудности обучения?

---

---

---

5. Как часто в течение учебного года Ваш ребенок участвует в открытых концертах, конкурсах, выставках.

☐ не выступает

☐ 1 раз ☐

2 раза

☐ от 3 до 5 раз

☐ от 5 до 10 раз ☐

свыше 10 раз

6. Сколько выступлений Вашего ребенка в открытых концертах, конкурсах, выставках Вы видели в этом учебном году?

☐ не видел (а)

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5 и более

7. Сколько времени в среднем Ваш ребенок уделяет домашним занятиям?

[Введите текст]

- ☐ от 15 до 30 минут в день
- ☐ от 30 до 60 минут в день
- ☐ примерно 1 час в день
- ☐ от 1 до 2 часов в день
- ☐ более 2 часов в день
- ☐ от 30 до 60 минут непосредственно перед уроком
- ☐ непосредственно перед уроком
- ☐ занимается только перед зачетом экзаменом
- ☐ не занимается дома

8. Контролируете ли Вы домашние занятия ребенка?

- ☐ контролирую
- ☐ иногда
- ☐ редко ☐ не контролирую

9. Контролируете ли Вы посещение школы искусств вашим ребенком?

- ☐ контролирую
- ☐ иногда
- ☐ редко ☐ не контролирую

[Введите текст]

10. Как часто в течение учебного года Вы общаетесь с преподавателем по специальности?

☐ в среднем раз в неделю, или чаще

☐ в среднем раз в месяц

☐ в среднем раз в четверть

☐ 1-2 раза в год

☐ практически не общаемся

11. Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг школы?

☐ полностью удовлетворен(а)

☐ в целом удовлетворен(а)

☐ скорее да

☐ скорее нет ☐

неудовлетворен(а)

12. Оцените по 5-бальной шкале условия, созданные в школе для обучения Вашего ребенка, последующим параметрам (нужное выделить):

- организация учебного процесса 1 2 3 4 5
- квалификация преподавателей 1 2 3 4 5
- материально-техническая база 1 2 3 4 5
- состояние помещений 1 2 3 4 5
- безопасность 1 2 3 4 5

13. Если школа хочет улучшить свою работу, ей в первую очередь необходимо (допишите)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. Посещаете ли Вы сайт школы в сети интернет ([школаискусств10.екатеринбург.рф](http://школаискусств10.екатеринбург.рф)):

[Введите текст]

☐ часто

☐ иногда

☐ редко ☐

никогда

15. Посещаете ли Вы страницы школы в социальных сетях?

☐ часто

☐ иногда

☐ редко ☐

никогда

## 9.2. Анкета для обучающихся

Уважаемые ребята! Администрация школы просит вас заполнить эту анкету для того, чтобы сделать ваше обучение в школе еще более интересным и полезным. Пожалуйста, отнеситесь к вопросам серьезно!

Благодарим за сотрудничество!

Фамилия имя обучающегося \_\_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_

ФИО преподавателя (по специальности) \_\_\_\_\_

1. Для чего ты учишься в школе искусств?

*(отметьте 1 вариант)*

☐ хочу стать профессионалом в выбранной области искусств.

☐ хочу получить навыки любительского музицирования или творчества.

☐ просто провожу свободное время

☐ заставляют родители

[Введите текст]

☐ другое \_\_\_\_\_ 2.

Ты занимаешься в школе:

*(отметьте 1 вариант)*

☐ с удовольствием

☐ спокойно

☐ без особого желания

☐ не хочу, но родители хотят, чтобы я закончил школу

☐ категорически хочу бросить занятия

3. Как часто в течение учебного года ты участвовал в концертах, конкурсах, выставках и т.п. мероприятиях

☐ не выступал

☐ 1 раз ☐

2 раза

☐ от 3 до 5 раз

☐ от 5 до 10 раз ☐

свыше 10 раз

4. Сколько времени в среднем ты уделяешь времени домашним занятиям?

☐ от 15 до 30 минут в день

☐ от 30 до 60 минут в день

☐ примерно 1 час в день

☐ от 1 до 2 часов в день

[Введите текст]

- ☐ непосредственно перед уроком
- ☐ занимаюсь только перед зачетом/экзаменом
- ☐ не занимаюсь дома

5. Контролируют ли родители твои домашние задания?

- ☐ контролируют
- ☐ иногда
- ☐ редко
- ☐ не контролируют

6. Доволен ли ты тем, что учишься в Екатеринбургской детской школы искусств № 10?

- ☐ да ☐ не
- совсем ☐
- нет

7. Нравится ли тебе обстановка в школе, удобно ли тебе там находиться?

- ☐ да ☐ не
- совсем
- ☐ нет

8. Считаешь ли ты школу безопасным местом?

- ☐ да ☐ не
- совсем ☐
- нет

9. Планируешь ли ты продолжать обучение по творческой специальности после окончания школы искусств?

☐ да, мечтаю об этом

☐ скорее, да

☐ как получится, не думал об этом

☐ скорее, нет ☐

точно нет

10. Как ты считаешь, что необходимо улучшить в школе? (*допиши*)

---

14. Посещаешь ли ты сайт школы в сети интернет ([shkolaiskusstv10.ekaterinburg.rf](http://shkolaiskusstv10.ekaterinburg.rf)):

☐ часто

☐ иногда

☐ редко ☐

никогда

15. Посещаешь ли ты страницы школы в социальных сетях?

☐ часто

☐ иногда

☐ редко ☐

никогда

**Анкетирование родителей обучающихся (опрошено 107 человек)**

| <b>1. Оцените полноту и достоверность информации, представленной на сайте МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»</b>   |                   |                    |                         |
|--|-------------------|--------------------|-------------------------|
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| На сайте я могу найти всю необходимую мне информацию   | 92                | 0                  | 8                       |
| <b>2. Из каких источников вам удобнее получать информацию о школе?</b>   |                   |                    |                         |
|  | Часто пользуюсь % | Иногда пользуюсь % | Не пользуюсь %          |
| Сайт школы   | 53                | 28                 | 19                      |
| Электронная почта  | 14                | 24                 | 62                      |
| Страницы школы в социальных сетях  | 37                | 29                 | 34                      |
| Телефон  | 42                | 47                 | 11                      |
| Родительские собрания  | 52                | 41                 | 7                       |
| Общение с ребенком   | 75                | 20                 | 5                       |
| Общение с преподавателем   | 59                | 14                 | 17                      |
| Общение с другими родителями   | 37                | 33                 | 30                      |
| Стенды и другие источники информации в школе   | 49                | 18                 | 33                      |
| <b>3. Какой способ взаимодействия с администрацией школы и преподавателями считаете наиболее удобным (обращение с вопросами, жалобами, предложения по улучшению работы школы)?</b> |                   |                    |                         |
|  | Часто пользуюсь % | Иногда пользуюсь % | Не пользуюсь %          |
| Сайт школы   | 61                | 12                 | 27                      |
| Электронная почта  | 25                | 49                 | 26                      |
| Группы школы в социальных сетях  | 30                | 15                 | 65                      |
| Телефон  | 10                | 19                 | 71                      |
| Родительские собрания  | 75                | 13                 | 12                      |
| Личные встречи   | 26                | 25                 | 49                      |
| <b>4. Насколько эффективно на ваш взгляд администрация школы взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся?</b>   |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| Любые вопросы можно решить напрямую с руководством школы   | 84                | 2                  | 14                      |
| Преподаватели находятся в постоянном взаимодействии с родителями, прислушиваются к их мнению и готовы дать рекомендации по развитию способностей обучающихся                       | 86                | 1                  | 13                      |



[Введите текст]

|   |      |       |                         |
|---|------|-------|-------------------------|
| Администрация и преподаватели интересуются мнением родителей о качестве услуг, оказываемых школой | 89   | 1     | 10                      |
| <b>5. Оцените работу школы по созданию безопасных условий обучения</b>                            |      |       |                         |
|   | Да % | Нет % | Затрудняюсь с ответом % |
| В школе созданы безопасные условия для детей  | 73   | 11    | 16                      |

|   |      |             |                         |
|---|------|-------------|-------------------------|
| <b>6. Оцените работу школы по созданию условий для индивидуальной работы обучающихся и развития их способностей</b> |      |             |                         |
|   | Да % | Нет %       | Затрудняюсь с ответом % |
| В школе созданы хорошие условия для индивидуальной работы обучающихся и развития их способностей                    | 79   | 1           | 20                      |
| <b>7. Оцените качество материально-технической базы школы</b>   |      |             |                         |
|   | Да % | Не совсем % | Нет %                   |
| В школе есть все необходимое для полноценного обучения и развития детей   | 58   | 16          | 26                      |
| <b>8. Укажите в каких мероприятиях ваш ребенок принимал участие (1 вариант в каждой строке)</b>                     |      |             |                         |
|   | Да % | Нет %       | Не знаю %               |
| В мероприятиях школьного уровня   | 94   | 2           | 4                       |
| В мероприятиях районного уровня   | 85   | 3           | 12                      |
| В мероприятиях городского уровня  | 79   | 10          | 11                      |
| В _____ мероприятиях областного/регионального уровня  | 54   | 37          | 9                       |
| В мероприятиях всероссийского/международного уровня   | 47   | 46          | 7                       |
| <b>9. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников школы</b>   |      |             |                         |
|   | Да % | Нет %       | Затрудняюсь с ответом % |
| Сотрудники школы доброжелательны и вежливы  | 89   | 9           | 2                       |
| <b>10. Оцените компетентность и профессионализм сотрудников школы</b>   |      |             |                         |
|   | Да % | Нет %       | Затрудняюсь с ответом % |
| Сотрудники школы компетентны и профессиональны  | 93   | 1           | 6                       |
| <b>11. Оцените качество образования в школе</b>   |      |             |                         |
|   | Да % | Нет %       | Затрудняюсь с ответом % |
| Меня удовлетворяет содержание образовательных программ и нравится чему учат моего ребенка                           | 92   | 1           | 7                       |

[Введите текст]

|   |      |       |                         |
|---|------|-------|-------------------------|
| Мне нравится то, как ведется обучение моего ребенка   | 90   | 2     | 8                       |
| Меня устраивает качество образования в школе  | 89   | 1     | 10                      |
| <b>12. Как вы считаете, обучение в школе искусств помогает развитию творческих способностей детей?</b>                                  |      |       |                         |
|   | Да % | Нет % | Затрудняюсь с ответом % |
| В процессе обучения в школе у моего ребенка наблюдается развитие творческих способностей  | 96   | 2     | 2                       |
| <b>13. Что, по вашему мнению, дало обучение в школе искусств вашему ребенку?</b>  |      |       |                         |
|   | Да % | Нет % | Затрудняюсь с ответом % |
| Ребенок приобрел навыки, умения, которые пригодятся ему в дальнейшей жизни  | 91   | 1     | 8                       |
| Ребенок развивает свой талант и способности   | 92   | 0     | 8                       |
| Ребенок стал более целеустремленным и уверенным в себе  | 74   | 12    | 14                      |
| Ребенок стал более дисциплинированным   | 65   | 15    | 20                      |
| Ребенок получил возможность расширить свой кругозор, побывал в интересных местах и посетил либо принял участие в различных мероприятиях | 71   | 11    | 18                      |
| Ребенок находится под присмотром, а также знает, чем занять свой досуг  | 45   | 10    | 45                      |
| Ребенок приобрел знания о профессиях, может сориентироваться с выбором профессии в будущем  | 63   | 9     | 18                      |
| <b>14. Можете ли вы рекомендовать школу своим друзьям, знакомым?</b>  |      |       |                         |
|   | Да % | Нет % | Затрудняюсь с ответом % |
| Я готов рекомендовать школу   | 94   | 1     | 5                       |

## Приложение 4

**Анкетирование преподавателей (опрошено 25 человек)**

| <b>1. Оцените полноту и достоверность информации, представленной на сайте МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10»</b>                             |                   |                    |                         |
|--|-------------------|--------------------|-------------------------|
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| На сайте я могу найти всю необходимую мне информацию   | 92                | 0                  | 8                       |
| <b>2. Из каких источников вам удобнее получать информацию о школе?</b>   |                   |                    |                         |
|  | Часто пользуюсь % | Иногда пользуюсь % | Не пользуюсь %          |
| Сайт школы   | 60                | 24                 | 16                      |
| Электронная почта  | 84                | 12                 | 4                       |
| Группы школы в социальных сетях  | 64                | 24                 | 12                      |
| Телефон  | 100               | 0                  | 0                       |
| Педагогические советы и собрания   | 100               | 0                  | 0                       |
| Стенды и другие источники информации в школе   | 100               | 0                  | 0                       |
| <b>3. Какой способ взаимодействия с администрацией школы считаете наиболее удобным (обращение с вопросами, жалобами, предложения по улучшению работы школы)?</b> |                   |                    |                         |
|  | Часто пользуюсь % | Иногда пользуюсь % | Не пользуюсь %          |
| Сайт школы   | 60                | 24                 | 16                      |
| Электронная почта  | 88                | 12                 | 0                       |
| Группы школы в социальных сетях  | 64                | 24                 | 12                      |
| Телефон  | 96                | 4                  | 0                       |
| Педагогические советы и собрания   | 100               | 0                  | 0                       |
| Личные встречи   | 100               | 0                  | 0                       |
| <b>4. Какой способ взаимодействия с родителями обучающихся считаете наиболее удобным (обращение с вопросами, жалобами, предложения по улучшению работы)?</b>     |                   |                    |                         |

[Введите текст]

|  | Часто пользуюсь % | Иногда пользуюсь % | Не пользуюсь %          |
|--|-------------------|--------------------|-------------------------|
| Сайт школы   | 84                | 0                  | 16                      |
| Электронная почта  | 72                | 8                  | 20                      |
| Группы школы в социальных сетях  | 60                | 12                 | 28                      |
| Телефон  | 100               | 0                  | 0                       |
| Родительские собрания  | 100               | 0                  | 0                       |
| Личные встречи   | 100               | 0                  | 0                       |
| <b>4. Насколько эффективно на ваш взгляд администрация школы взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся?</b>                       |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| Любые вопросы можно решить напрямую с руководством школы   | 96                | 0                  | 4                       |
| Преподаватели находятся в постоянном взаимодействии с родителями, прислушиваются к их мнению и готовы дать рекомендации по развитию способностей обучающихся | 96                | 0                  | 4                       |
| Администрация и преподаватели интересуются мнением родителей о качестве услуг, оказываемых школой  | 100               | 0                  | 0                       |
| <b>5. Оцените работу школы по созданию безопасных условий обучения</b>   |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| В школе созданы безопасные условия для детей   | 96                | 0                  | 4                       |
| <b>6. Оцените работу школы по созданию условий для индивидуальной работы обучающихся и развития их способностей</b>  |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| В школе созданы хорошие условия для индивидуальной работы обучающихся и развития их способностей   | 92                | 0                  | 8                       |
| <b>7. Оцените качество материально-технической базы школы</b>  |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Не совсем %        | Нет %                   |
| В школе есть все необходимое для полноценного обучения и развития детей  | 68                | 28                 | 4                       |
| <b>8. Укажите в каких мероприятиях ваши обучающиеся принимали участие (1 вариант в каждой строке)</b>  |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Не знаю %               |
| В мероприятиях районного уровня  | 100               | 0                  | 0                       |
| В мероприятиях городского уровня   | 100               | 0                  | 0                       |
| В мероприятиях областного/регионального уровня   | 100               | 0                  | 0                       |

[Введите текст]

|  |      |       |                            |
|--|------|-------|----------------------------|
| В мероприятиях всероссийского/<br>международного уровня  | 100  | 0     | 0                          |
| <b>9. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников школы</b>  |      |       |                            |
|  | Да % | Нет % | Затрудняюсь с<br>ответом % |
| Сотрудники школы доброжелательны<br>и вежливы  | 96   | 0     | 4                          |
| <b>10. Оцените компетентность и профессионализм сотрудников школы</b>  |      |       |                            |
|  | Да % | Нет % | Затрудняюсь с<br>ответом % |
| Сотрудники школы компетентны и<br>профессиональны  | 96   | 0     | 4                          |
| <b>11. Оцените качество образования в школе</b>  |      |       |                            |
|  | Да % | Нет % | Затрудняюсь с<br>ответом % |
| Я считаю, что качества образование<br>соответствует современным<br>требованиям                               | 96   | 0     | 4                          |
| <b>12. Как вы считаете, способствует ли руководство школы профессиональному росту своих<br/>сотрудников?</b> |      |       |                            |
|  | Да % | Нет % | Затрудняюсь с<br>ответом % |
| В школе созданы условия для<br>профессионального роста и развития<br>сотрудников                             | 96   | 4     | 0                          |
| <b>14. Можете ли вы рекомендовать школу как место работы своим друзьям, знакомым?</b>                        |      |       |                            |
|  | Да % | Нет % | Затрудняюсь с<br>ответом % |
| Я готов рекомендовать школу  | 96   | 0     | 4                          |

## Приложение 5

### Анкетирование обучающихся (опрошено 123 человека)

|  |                      |                       |                            |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------------|
| <b>1. Оцените полноту и достоверность информации, представленной на сайте МБУК ДО<br/>«Екатеринбургская детская школа искусств № 10»</b> |                      |                       |                            |
|  | Да %                 | Нет %                 | Затрудняюсь с<br>ответом % |
| На сайте я могу найти всю<br>необходимую мне информацию  | 70                   | 21                    | 9                          |
| <b>2. Из каких источников тебе удобнее получать информацию о школе?</b>  |                      |                       |                            |
|  | Часто пользуюсь<br>% | Иногда<br>пользуюсь % | Не пользуюсь %             |
| Сайт школы   | 67                   | 23                    | 10                         |
| Электронная почта  | 15                   | 10                    | 75                         |
| Страницы школы в социальных сетях  | 76                   | 12                    | 12                         |
| Телефон  | 68                   | 8                     | 24                         |
| Общение с преподавателем   | 83                   | 17                    | 0                          |
| Общение с родителями   | 84                   | 10                    | 6                          |

[Введите текст]

|  |                   |                    |                         |
|--|-------------------|--------------------|-------------------------|
| Стенды и другие источники информации в школе   | 69                | 23                 | 18                      |
| <b>3. Какой способ взаимодействия с преподавателями считаешь наиболее удобным?</b>       |                   |                    |                         |
|  | Часто пользуюсь % | Иногда пользуюсь % | Не пользуюсь %          |
| Сайт школы   | 41                | 29                 | 30                      |
| Электронная почта  | 35                | 19                 | 46                      |
| Группы школы в социальных сетях  | 64                | 19                 | 27                      |
| Телефон  | 73                | 15                 | 12                      |
| Личное общение   | 100               | 0                  | 0                       |
| <b>4. Оцените работу школы по созданию безопасных условий обучения</b>                   |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| В школе созданы безопасные условия   | 85                | 12                 | 3                       |
| <b>5. Оцените работу школы по созданию условий для развития способностей обучающихся</b> |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| В школе созданы хорошие условия для развития способностей                                | 82                | 2                  | 16                      |
| <b>6. Оцените качество материально-технической базы школы</b>                            |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Не совсем %        | Нет %                   |
| В школе есть все необходимое для полноценного обучения и развития                        | 85                | 10                 | 5                       |
| <b>7. Укажите в каких мероприятиях ты принимал участие (1 вариант в каждой строке)</b>   |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Не знаю %               |
| В мероприятиях школьного уровня  | 91                | 7                  | 2                       |
| В мероприятиях районного уровня  | 86                | 2                  | 12                      |
| В мероприятиях городского уровня   | 77                | 12                 | 11                      |
| В мероприятиях областного/регионального уровня   | 49                | 47                 | 4                       |
| В мероприятиях всероссийского/международного уровня                                      | 45                | 50                 | 5                       |
| <b>8. Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников школы</b>                      |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| Сотрудники школы доброжелательны и вежливы   | 80                | 3                  | 17                      |
| <b>9. Оцените компетентность и профессионализм сотрудников школы</b>                     |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| Сотрудники школы компетентны и профессиональны   | 79                | 4                  | 17                      |
| <b>10. Оцените качество образования в школе</b>  |                   |                    |                         |
|  | Да %              | Нет %              | Затрудняюсь с ответом % |
| Меня удовлетворяет содержание образовательных программ и мне нравится то, чему меня учат | 81                | 2                  | 17                      |

[Введите текст]

|   |      |       |                         |
|---|------|-------|-------------------------|
| Мне нравится то, как обучают в школе  | 82   | 2     | 16                      |
| Меня устраивает качество образования в школе  | 81   | 3     | 16                      |
| <b>11. Как ты считаешь, обучение в школе помогает искусств развитию творческих способностей?</b>                                  |      |       |                         |
|   | Да % | Нет % | Затрудняюсь с ответом % |
| В процессе обучения у меня развиваются творческие способности   | 92   | 2     | 6                       |
| <b>12. Что, по твоему мнению, дает тебе обучение в школе искусств?</b>  |      |       |                         |
|   | Да % | Нет % | Затрудняюсь с ответом % |
| Я приобрел навыки, умения, которые пригодятся в дальнейшей жизни  | 94   | 2     | 4                       |
| Я развиваю свой талант и способности  | 80   | 2     | 18                      |
| Я стал более целеустремленным и уверенным в себе  | 64   | 30    | 6                       |
| Я стал более дисциплинированным   | 52   | 39    | 9                       |
| Я получил возможность расширить свой кругозор, побывал в интересных местах и посетил либо принял участие в различных мероприятиях | 59   | 7     | 34                      |
| Я знаю, чем занять свой досуг   | 41   | 23    | 36                      |
| Я приобрел знания о профессиях, может сориентироваться с выбором профессии в будущем  | 59   | 12    | 29                      |
| <b>13. Можешь ли ты рекомендовать школу своим друзьям, знакомым?</b>  |      |       |                         |
|   | Да % | Нет % | Затрудняюсь с ответом % |
| Я готов рекомендовать школу   | 91   | 4     | 4                       |